



Exemplaire n°

RAPPORT
AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS
DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT

MAIRIE DU 1^{er} ARRONDISSEMENT

- Mars 2012 -

N° 10-31-01

Rapporteurs :

[.....], inspecteur général,
[.....], inspecteur,
[.....], chargé de mission.

Le Maire de Paris
10.31

12 OCT. 2010

Note à l'attention de

Directrice générale de l'Inspection Générale

Les services des Mairies des arrondissements constituent des espaces de toute première proximité avec l'usager parisien. Ils assurent l'animation de la vie démocratique ainsi que de nombreux services aux Parisiens, soit au titre des fonctions régaliennes dévolues par l'Etat, soit dans le cadre des missions dévolues par la municipalité pour la gestion des équipements de proximité.

Ces services ont connu depuis 2001 des bouleversements importants du fait de la volonté de la majorité municipale de renforcer la gestion de proximité. En 2009, une nouvelle délibération amplifie cette volonté et indique de nouvelles évolutions qui doivent être conduites par les Mairies d'arrondissement.

Parallèlement, les nouvelles technologies auront des incidences dans les années à venir sur l'exercice de plusieurs fonctions. Sur le plan de l'information, les interactions se développent avec la plateforme téléphonique 39.75 et *Paris.fr*.

Par ailleurs, l'Etat annonce l'extension des télé services : demandes d'acte d'état civil par Internet, perspective prochaine des inscriptions sur les listes électorales et du recensement citoyen en ligne, projet d'échanges directs et dématérialisés de données d'état civil entre administrations.

Il est important que les services des mairies d'arrondissement soient adaptés aux évolutions qui restent à conduire.

Vous procéderez à un audit destiné à :

- dresser un état des lieux des services administratifs dans les 20 arrondissements parisiens : effectifs, organisation et qualification des agents ;
- analyser l'impact des nouvelles technologies sur l'organisation de ces services ;

.../...

- vérifier que l'organisation des services chargés des missions déléguées par l'Etat ou par le maire de Paris (état civil, élections et recensements, affaires générales) est bien adaptée à leurs missions et, en particulier que les procédures de délivrance des actes d'état civil présentent des garanties de sécurité optimales ;

- examiner les conditions d'accueil du public et notamment les horaires d'ouverture ;

- analyser la situation des régies, dans la perspective du transfert envisagé de l'encaissement en numéraire de certaines prestations.

Au cours de cette mission, vous bénéficierez du soutien du Secrétariat général et de celui de la Direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires.

Votre rapport sera remis au plus tard fin octobre 2011.

Bien à vous

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'B', 'D', and 'L'.

Bertrand DELANOË

NOTE DE SYNTHÈSE
DU
RAPPORT
AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS
DE LA MAIRIE DU 1^{er} ARRONDISSEMENT

A fin 2010, les services administratifs de la mairie du 1^{er} arrondissement employaient au total 27 agents, dont 1 en contrat aidé, cet effectif n'intégrant pas les personnels appelés à travailler à la mairie, mais non « gérés » par elle : personnels de ménage dépendant de la direction de l'immobilier, de la logistique et des transports (DILT) et personnels de surveillance relevant de la direction de la prévention et de la protection (DPP).

A la même date, le nombre d'équipements de proximité inscrits à l'inventaire d'arrondissement s'élevait à 18, et le montant des dépenses imputées à l'état spécial ressortait, toutes dotations confondues, à 1,18 M€.

Favorisé par l'effectif limité des agents, le fonctionnement des services administratifs de la mairie est souple, une large place étant faite aux contacts directs et fréquents entre responsables et collaborateurs, quelle que soit leur fonction, et à l'esprit d'équipe.

Cet atout est conforté par la facilité des liaisons entre la direction générale des services et l'exécutif local.

On observe d'ailleurs que certaines missions, notamment l'activité « événementielle », sont assurées de manière étroitement articulée entre le niveau administratif et le niveau politique ; les inscriptions en crèche sont même gérées directement par l'exécutif local.

Sur le plan organisationnel, il serait utile de renforcer la coordination entre le service de la logistique et les agents de ménage d'une part, les agents d'accueil et de surveillance d'autre part.

Par ailleurs, les attributions en matière d'achats et marchés, actuellement partagées entre le DGAS et le service « finances et commande publique » gagneraient à être regroupées au sein de ce service : le DGS prévoit au demeurant de réaliser à court terme un tel regroupement.

La polyvalence des fonctions, y compris entre entités distinctes, est une caractéristique majeure du fonctionnement des services administratifs de la mairie.

Cependant, le rapprochement fonctionnel des services en contact direct avec le public - état civil, affaires générales, élections - bute sur des contraintes d'aménagement de l'espace qui ne pourront être levées qu'à moyen terme. Le DGS projette la mise en œuvre d'actions de formation qui pourraient permettre néanmoins aux services concernés d'amorcer un travail commun.

De manière générale, des statistiques sont régulièrement tenues par les services sur leurs activités. Dans certains cas, ces outils vont au-delà du simple recensement des opérations liées à l'exercice des missions du service, intégrant une mesure du temps consacré à chaque type d'opération.

L'effort d'évaluation de l'activité des services mériterait d'être systématisé et approfondi en vue de disposer d'indicateurs utilisables pour rationaliser l'organisation des activités et accroître l'efficacité des tâches.

La mairie du 1^{er} engagera prochainement les travaux préparatoires à la labellisation Quali'Paris. Ces travaux devraient être pour la mairie l'occasion de réexaminer la fonction de premier accueil.

Jusqu'ici, cette fonction prenait la forme d'une banque d'accueil, située au rez-de-chaussée du bâtiment, mais ne constituant pas un passage « obligé » pour les visiteurs.

La labellisation Quali'Paris, l'évolution envisagée de l'espace d'information et de conseil aux familles situé à proximité de la banque d'accueil, l'installation projetée d'une borne tactile d'orientation dans le hall du rez-de-chaussée, et enfin la proposition d'un contrat de service à conclure avec la DPP concernant l'activité des agents d'accueil et de surveillance, sont autant d'éléments favorables à une redéfinition de la fonction de premier accueil et de ses modalités d'exercice.

Au vu de ces constats et de ces analyses, les rapporteurs formulent une série de recommandations qui s'ordonnent autour des axes suivants :

- ajuster l'organisation en place pour l'exercice de certaines missions : logistique au sens large et marchés ;
- amorcer le rapprochement fonctionnel des entités en contact avec le public (état civil, affaires générales, élections) en utilisant le levier de la formation ;
- systématiser et affiner les outils d'évaluation de la charge de travail des services afin de pouvoir rationaliser leur organisation et accroître l'efficacité des tâches ;
- redéfinir la fonction de premier accueil et ses modalités d'exercice en intégrant l'ensemble des éléments en jeu : labellisation Quali'Paris, dispositifs spécifiques (borne multisensorielle, espace dédié aux familles), rapprochement fonctionnel des missions « état civil », « affaires générales » et « élections », proposition de contrat de service à conclure avec la DPP concernant l'activité des agents d'accueil et de surveillance.

Rapporteurs :

[.....], inspecteur général,
[.....], inspecteur,
[.....], chargé de mission.

SOMMAIRE

Introduction.....	2
1. L'organisation et les moyens des services administratifs de la mairie du 1^{er} arrondissement.....	6
1.1. Une organisation structurée autour de trois pôles de compétences et d'un secrétariat polyvalent	6
1.2. Un fonctionnement d'équipe	11
1.3. Une relation permanente entre services administratifs et exécutif local.....	12
1.4. Le rôle de facilitateur de la DUCT	13
1.5. Les locaux : une gestion contrainte par la multiplicité des services occupants et par la configuration du bâtiment	13
1.6. Les ressources humaines.....	16
1.6.1. Des effectifs stables, l'apport de personnels non gérés par la DUCT	16
1.6.2. Les principales caractéristiques du personnel	19
1.6.3. La gestion des ressources humaines : des évolutions positives, la problématique du cycle horaire de travail des ALG	22
2. Des pôles d'activité traditionnels en mutation progressive	28
2.1. Les services au contact direct des usagers	28
2.1.1. Le service « état civil/accueil »	28
2.1.2. Le service « affaires générales/élections »	32
2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières	37
2.2.1. Le pôle « événementiel et logistique »	37
2.2.2. La mission informatique	40
2.2.3. Le « pôle ressources » : les fonctions financière et de gestion du personnel	42
3. Les missions nouvelles et les défis à relever	53
3.1. Les missions nouvelles	53
3.1.1. Les conseils de quartier	53
3.1.2. Le projet d'évolution de l'espace dédié aux familles.....	54
3.1.3. La mise en place d'un « Relais Informations Logement et Habitat » (RILH) : une hypothèse non envisagée jusqu'à présent.....	55
3.2. Les défis à relever	55
3.2.1. Le fonctionnement des nouveaux dispositifs administratifs	55
3.2.2. L'impact des nouvelles technologies	57
3.2.3. La mise en place de pôles d'administration « décentralisée »	59
3.2.4. La déconcentration des directions municipales	61
3.2.5. Quels nouveaux modes d'organisation ou méthodes de travail pour un meilleur service de proximité ?	62
4. Les principales observations et les recommandations	63
4.1. Les principales observations	63
4.2. Les recommandations.....	65
Liste des personnes rencontrées.....	67
Procédure contradictoire.....	68
ANNEXES	93

INTRODUCTION

Par note du 12 octobre 2010, le Maire de Paris a chargé l'Inspection générale de l'audit des services administratifs des mairies d'arrondissement.

La note du Maire de Paris rappelle que les services administratifs des mairies d'arrondissement « *constituent des espaces de toute première proximité avec l'usager parisien. Ils assurent l'animation de la vie démocratique, ainsi que de nombreux services aux Parisiens, soit au titre des fonctions régaliennes dévolues par l'Etat, soit dans le cadre des missions dévolues par la municipalité pour la gestion des équipements de proximité* ».

L'audit a pour objectifs :

- de dresser un état des lieux des services administratifs (effectifs, organisation, qualification des agents) ;
- d'analyser l'impact des nouvelles technologies sur l'organisation de ces services ;
- de vérifier que l'organisation des services est adaptée à leur mission (« *en particulier que les procédures de délivrance des actes d'état civil présentent des garanties de sécurité optimales* ») ;
- d'examiner les conditions d'accueil du public, notamment les heures d'ouverture ;
- d'analyser la situation des régies, notamment l'encaissement en numéraire de certaines prestations.

La maintenance et la sécurité des biens et des personnes ne font pas partie du champ de la mission.

La volonté de réforme pour un meilleur service de proximité aux Parisiens s'est affirmée depuis plusieurs années notamment :

- par la communication du Maire au Conseil de Paris en date du 2 février 2009, qui définit les enjeux et les orientations d'une nouvelle décentralisation (les mairies d'arrondissement lieux d'accueil, d'information et de services pour les usagers) ;
- par la délibération DDATC - 112 du Conseil de Paris en date du 8 juin 2009, qui vise à instaurer plus de fluidité et d'efficacité dans les rapports entre mairie centrale et mairies d'arrondissement (nouvelles compétences, renforcement des moyens de pilotage territorial) ;
- par la délibération DUCT - 172 du Conseil de Paris en date du 6 novembre 2010, qui adopte la Charte des arrondissements, reconnaît un rôle de pilotage territorial aux maires d'arrondissement et vise à améliorer la qualité du service offert localement.

Chaque arrondissement est par nature spécifique. Il a paru utile de souligner d'entrée des éléments caractéristiques du 1^{er} arrondissement.

Tableau 1 : Caractéristiques de l'arrondissement

CARACTERISTIQUES DE L'ARRONDISSEMENT			
Superficie de l'arrondissement :		Logements :	
(hors bois)	182,7	Nombre global de logements en 2010	13 554
		Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07	513
		Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07	506
		Propriétaires (janvier 2005)	35%
Densité de population :		Vie économique :	
avec rang de classement parisien sur 20	97,2	Population active en 1999	58,5%
(du plus dense au moins dense)	20	Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)	9%
		Indicateur de chômage recalé sur le taux de chômage BIT fin 2006	8%
		Nombre d'entreprises (janvier 2006)	8 721
Population :		Espace public : (en 2007)	
Population totale en 2010	18 048	Linéaire de voirie (km)	29
Population municipale en 2010	17 915	Nombre d'hectares d'espaces verts	34,75
Répartition de la population totale par tranche d'âges	00-19 ans : 16,04%	Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 kms de Paris	3%
	20-39 ans : 38,89%	Propreté : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006	1 086
	40-59 ans : 26,29%		
	60 ans et plus : 18,78%		
Equipements (publics et privés) : en nombre (en 2007)			
Ecoles primaires	6	Théâtres, salles de concert, cafés-théâtres	16
Collèges et lycées	3	Equipements sportifs couverts et de plein air	4
Equipements de petite enfance	5	Hôpitaux et cliniques	1
Universités, écoles supérieures	1	Maisons de retraite	0
Musées, bibliothèques, conservatoires	16		

Source : APUR (Atelier Parisien d'Urbanisme)

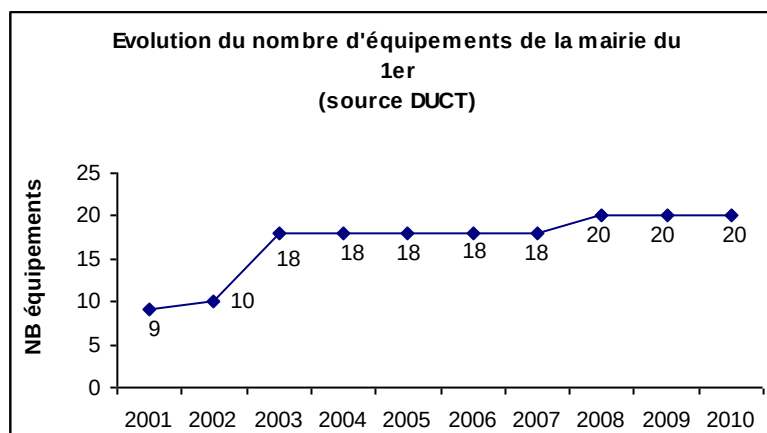
Graphique 1 : Evolution du nombre d'équipements de proximité de la mairie du 1^{er}

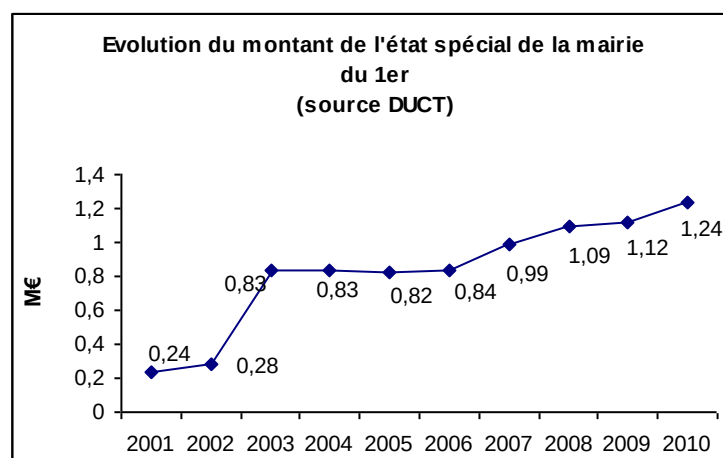
Tableau 2 : Liste des 20 équipements de proximité gérés par la mairie du 1^{er} arrondissement

1 mairie d'arrondissement (le bâtiment « Mairie »)	4 crèches
5 écoles	1 équipement sportif
5 espaces verts	2 bibliothèques
1 pigeonnier	1 Maison des associations

Source : DUCT

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} a formulé les remarques suivantes concernant les données collectées par la DUCT : « **Le nombre d'équipements de proximité, tel que résultant de l'Inventaire des équipements, n'est pas de 20, mais de 18 : en effet, il n'y a jamais eu de pigeonnier dans le 1^{er} arrondissement ; de plus, les travaux de rénovation des Halles ont amené la fermeture de la Bibliothèque La Fontaine en 2010. Le nombre d'équipements de proximité a donc évolué ainsi : 19 en 2008 et en 2009; 18 depuis 2010.** »

Pour gérer ces nouveaux équipements, les crédits inscrits à l'état spécial d'arrondissement (ESA), qui permettent essentiellement à la mairie d'arrondissement d'assurer le fonctionnement de ces équipements, ont été multipliés par 5.

Graphique 2 : Evolution du montant de l'état spécial de la Mairie du 1^{er} arrondissement

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} a présenté l'observation suivante : « **Le montant de l'Etat spécial (tel qu'arrêté au Compte administratif 2010) est de 1,18 million d'€ (et non 1,24) ».** »

Les services administratifs de la mairie sont dirigés par un attaché principal d'administrations parisiennes. L'effectif réel permanent des services administratifs de la mairie du 1^{er} arrondissement comprenait 26 agents au 31 décembre 2010.

Le directeur général des services a également la responsabilité fonctionnelle d'autres agents travaillant en mairie, mais rattachés pour leur gestion à d'autres directions :

- un agent en contrat aidé relevant de la direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEES)¹;
- un agent de la direction de l'information et de la communication (DICOM), chargé du standard de la mairie, celui-ci n'étant pas rattaché au 3975.

De plus, des agents d'accueil et de surveillance et des agents de ménage dépendant respectivement de la direction de la prévention et de la protection (DPP) et de la direction de l'immobilier, de la logistique et des transports (DILT) travaillent à la mairie d'arrondissement.

Les premiers travaillent à la mairie du 1^{er} par roulement, les seconds y sont affectés, mais exercent également leur activité dans d'autres bâtiments municipaux.

Par souci de cohérence, l'Inspection générale a retenu pour l'audit des vingt mairies d'arrondissement une méthodologie unique : entretiens normalisés avec les acteurs des différents services administratifs et demandes identiques de documents.

Cette méthode conduit à présenter chaque monographie selon un plan en quatre parties :

- la première partie porte sur l'organisation générale des services administratifs, les locaux et les moyens humains ;
- la deuxième partie traite de l'organisation et des activités tant des services « support » que des services au contact direct des usagers ;
- la troisième partie concerne les missions récemment mises en œuvre dans l'arrondissement et les défis à relever : ceux liés au fonctionnement de nouveaux dispositifs administratifs, à l'utilisation des nouvelles technologies, à la création de pôles d'administration décentralisée, à la déconcentration des directions municipales et, enfin, à l'expérimentation de nouveaux modes d'organisation ou méthodes de travail pour un meilleur service de proximité aux usagers ;
- la quatrième partie fait la synthèse des principales analyses ou observations présentées, et formule diverses recommandations.

Les constats et réflexions figurant dans cette monographie pourront être complétés dans le rapport de synthèse à la lumière de l'audit des autres mairies d'arrondissement.

¹ En 2011, la mairie a recruté un agent en emploi tremplin en plus de cet agent en contrat aidé.

1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 1^{ER} ARRONDISSEMENT

1.1. Une organisation structurée autour de trois pôles de compétences et d'un secrétariat polyvalent

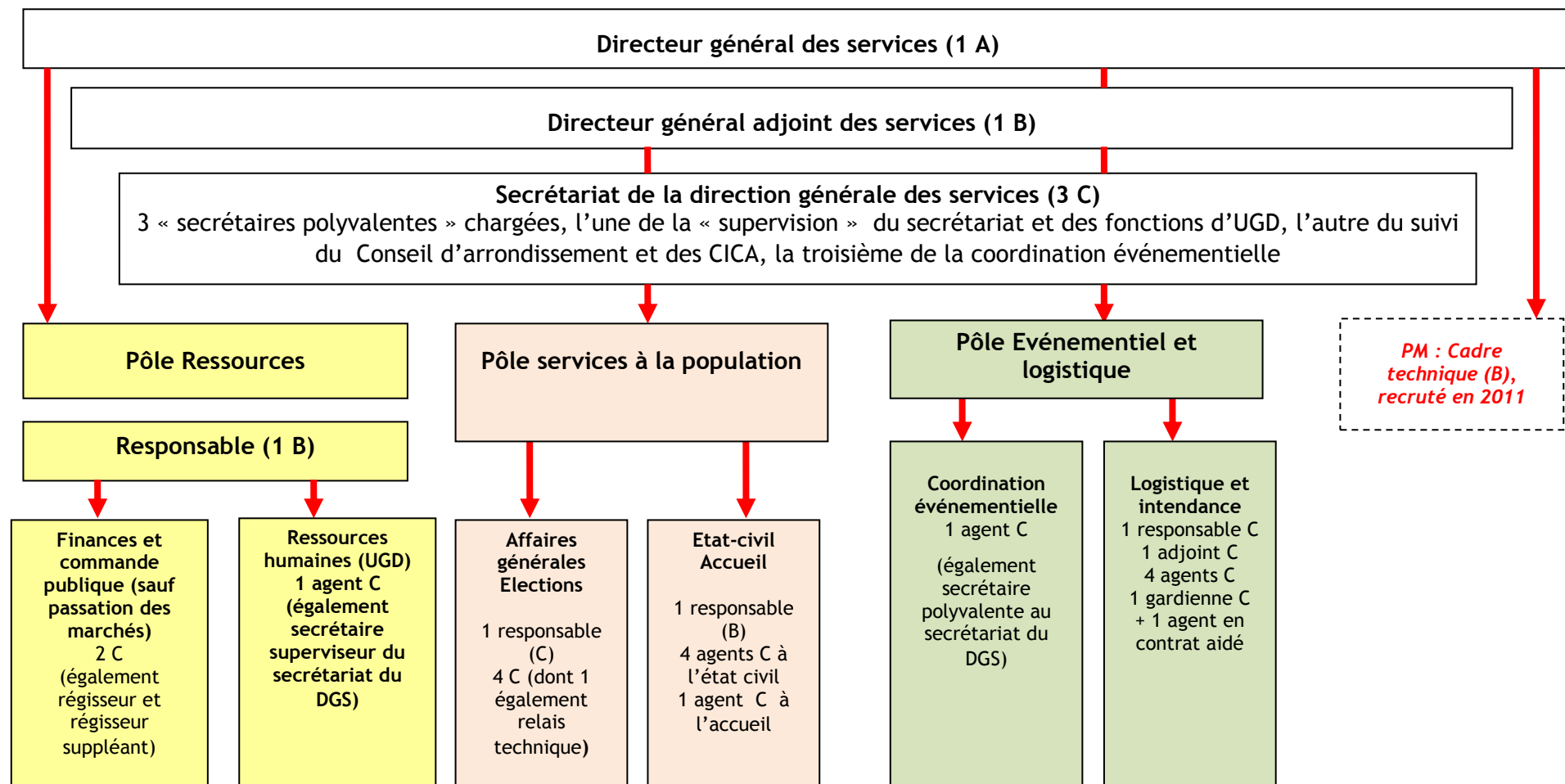
Suivant les orientations présentées par le Maire au Conseil de Paris dans sa communication de février 2009, la **direction générale des services de chaque mairie d'arrondissement a vocation à exercer « quatre rôles identifiés »** :

- **l'accueil des usagers** (état civil, élections, inscriptions dans les crèches et les écoles, organisation des permanences des directions non encore déconcentrées, information sur les services publics) ;
- **l'appui à la vie démocratique et aux animations locales** (conseil d'arrondissement, conseils de quartier, événements divers organisés par l'arrondissement dans la mairie ou ses annexes) ;
- **l'appui à la gestion des équipements de proximité** (comptabilité, marchés publics, états de contrôle de gestion) ;
- **l'appui au pilotage territorial**, mission à laquelle doivent contribuer en particulier le cadre technique, le coordonnateur de l'espace public et l'assistant de conseil de la jeunesse.

La distinction ainsi opérée correspond à une analyse fonctionnelle des missions assurées par chaque mairie d'arrondissement ; elle n'est évidemment pas censée être reproduite telle quelle dans son organigramme.

La structure des services administratifs de la mairie du 1^{er} au 31 décembre 2010 apparaît dans l'organigramme ci-après.

Organigramme N° 1 : Services administratifs de la mairie du 1^{er} arrondissement au 31 décembre 2010
(effectifs réels, y compris l'agent en contrat aidé : 27) (source : mairie du 1^{er})



Cet organigramme fait ressortir la coexistence de trois « pôles », regroupant respectivement :

- les « ressources », à savoir les missions financières et de gestion de personnel, soit un effectif de quatre agents,
- les « services à la population », c'est-à-dire l'accueil, l'état civil, les affaires générales et les élections, soit un effectif de onze agents,
- les fonctions concernant « l'événementiel et la logistique », soit un effectif de neuf agents.

Le DGS a sous son autorité directe le pôle « ressources ».

Le DGAS, cadre administratif de catégorie B, a quant à lui sous sa responsabilité les pôles « services à la population » et « événementiel et logistique ».

De plus, jusqu'en 2011, il prenait directement en charge les tâches liées à la passation de marchés spécifiques par la mairie du 1^{er} - recensement des besoins, rédaction du cahier des charges, contacts avec les entreprises -, l'exécution de ceux-ci étant assurée par le service « finances et commande publique ». Il est prévu de confier à court terme ces tâches au service « finances et commande publique », de telle sorte que celui-ci ait la complète responsabilité des achats de la mairie.

Enfin, le DGAS est responsable de l'organisation des réunions du comité d'initiative et de consultation d'arrondissement (CICA), et jusqu'au recrutement récent d'un cadre technique (cf.infra) était chargé des questions d'hygiène et de sécurité.

Est directement rattaché au DGS un « secrétariat de la direction générale des services », constitué de quatre adjoints administratifs².

Si ces quatre agents participent de manière polyvalente aux activités du service, chacun d'eux a un domaine d'action principal, respectivement :

- les fonctions d'UGD et la gestion des ressources humaines ;
- le Pôle événementiel ;
- la gestion des dossiers concernant le Conseil d'arrondissement, le CICA et les avis du Maire ;
- la gestion du dispositif Chronogestor, de l'occupation des salles, des astreintes et permanences, ainsi que des dossiers du cadre technique.

Les deux premiers exercent une partie de leur activité pour le compte d'autres services : l'agent chargé des fonctions d'UGD figure également à l'effectif du pôle « ressources », et l'agent traitant des affaires « événementielles » fait aussi partie de l'effectif du « Pôle événementiel et logistique ».

Au-delà des fonctions traditionnelles d'un secrétariat de direction générale des services, cette entité joue le rôle d'un « cabinet administratif ».

Un récapitulatif des fonctions exercées par le secrétariat de la direction générale des services, avec leur répartition entre les agents concernés, est présenté à l'annexe I du présent rapport. Ce récapitulatif prend en compte les mises à jour contenues dans la réponse du Maire du 1^{er} sur le rapport provisoire.

² L'un des quatre postes correspondants a été pourvu en juin 2011 après avoir été vacant pendant plusieurs mois.

Un cadre technique, recruté au 1^{er} trimestre 2011, est également placé sous l'autorité directe du DGS.

Agent supérieur d'exploitation, l'intéressé est issu de la section locale d'architecture (SLA) des quatre arrondissements centraux.

Il a pour mission :

- de participer à la programmation des travaux à réaliser dans les équipements de proximité en identifiant ceux qui sont prioritaires ;
- d'assurer la coordination et le suivi techniques des travaux engagés dans les équipements de proximité, en facilitant à cet effet des liaisons régulières entre le DGS, les élus et les services des directions municipales gestionnaires, notamment la section locale d'architecture (SLA) ;
- de superviser tous les menus travaux d'entretien, ou liés à l'hygiène et à la sécurité, à effectuer dans le bâtiment de la mairie³ ;

Dans la réponse du Maire du 1^{er} sur le rapport provisoire, il est noté que les missions de relais de prévention, précédemment exercées par le DGAS, le sont désormais par le cadre technique.

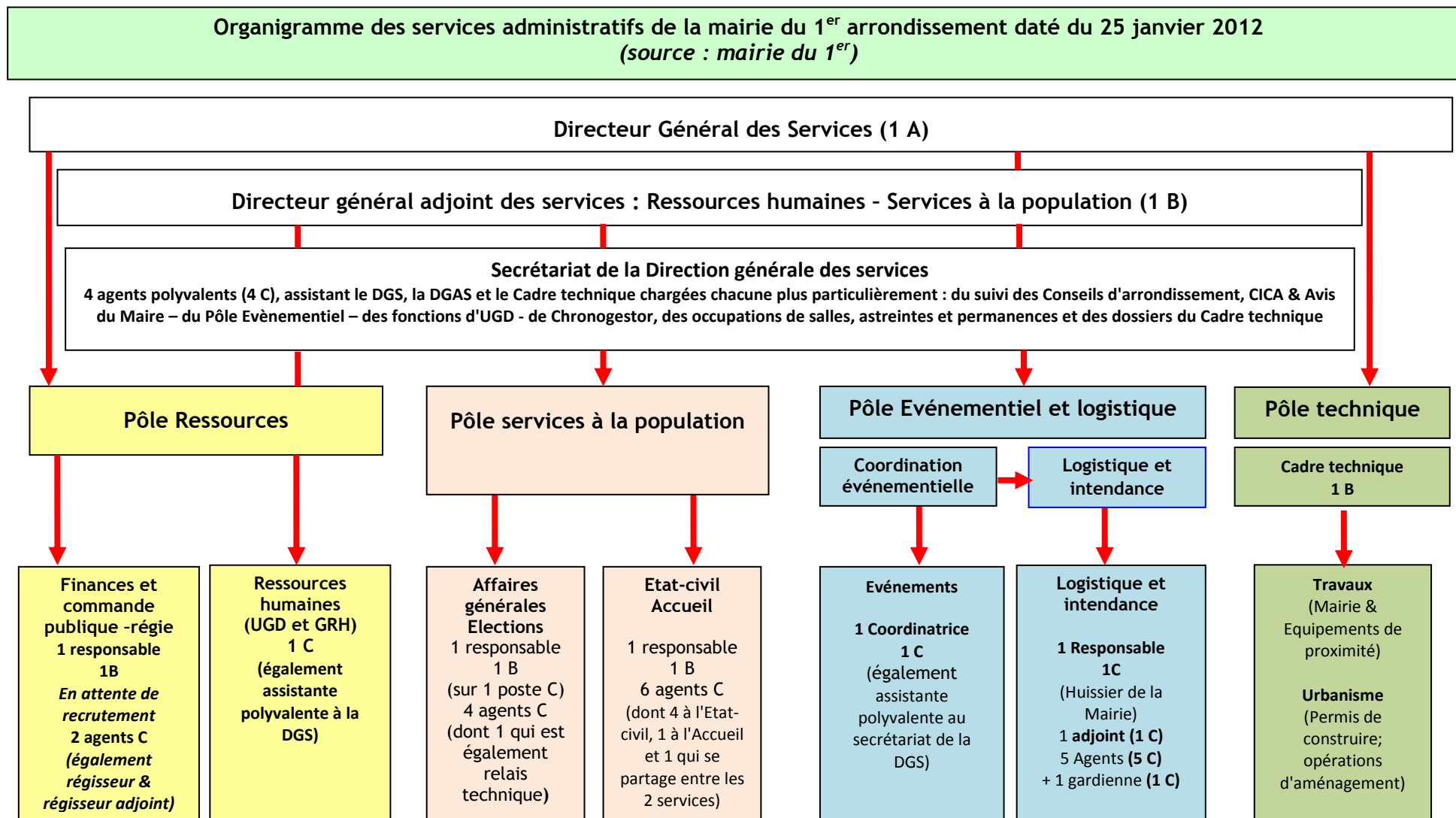
- de jouer, en appui du cabinet du Maire d'arrondissement et de l'Adjoint au Maire chargé de la voirie, un rôle de veille sur les questions soulevées, soit par certains permis de construire et demandes d'autorisation d'occupation du domaine public, soit par des projets d'aménagement urbain comme ceux des Halles et de la Samaritaine.

A l'époque de l'audit, l'affectation de ce cadre technique à la mairie du 1^{er} était trop récente pour qu'une appréciation puisse être portée sur la mise en œuvre de ces objectifs. Il est vraisemblable que des ajustements seront apportés à ceux-ci en fonction de l'expérience.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a signalé l'évolution de l'organigramme et des fonctions depuis la fin de 2010. Il a donné à ce sujet les précisions suivantes : « *Le départ du DGAS en octobre 2011 et la prise de fonctions comme DGAS de l'ancienne responsable du Pôle Ressources a conduit à une réorganisation des missions, laquelle sera pleinement effective lors de l'arrivée (encore en attente) de la personne destinée à remplacer la nouvelle DGAS au Service Finances - Commande publique - Régie...* ».

La nouvelle organisation mentionnée dans la réponse du Maire du 1^{er} est illustrée par un organigramme annexé à celle-ci. Daté du 25 janvier 2012, ce nouvel organigramme est présenté à la page suivante.

³ Un rapport des inspecteurs de l'hygiène et de la sécurité sur la mairie du 1^{er} a été établi en juin 2010.



Par rapport à l'organigramme en place au 31 décembre 2010, et indépendamment de quelques ajustements des attributions et (ou) des effectifs de certains services, on observe la création d'un « Pôle technique » constitué du cadre technique. Par ailleurs, le DGAS a désormais autorité, non seulement sur le « Pôle des services à la population » et le « Pôle événementiel et logistique », mais également sur le « Pôle ressources ».

1.2. Un fonctionnement d'équipe

Tirant parti de la taille réduite des services administratifs de la mairie, le DGS s'efforce de pratiquer un management « de proximité », dans lequel une large place est faite aux contacts directs et fréquents entre responsables et collaborateurs, quelle que soit leur fonction, ainsi qu'à l'esprit d'équipe.

Cette approche trouve une illustration originale dans l'opération d'accueil de personnes sans abri organisée par la mairie du 1^{er} chaque hiver depuis six ans.

Voulue par le Maire du 1^{er}, cette opération permet à une trentaine de personnes sans abri de bénéficier tous les soirs durant quatre mois, de décembre à mars, d'un repas chaud et à une vingtaine d'entre eux de dormir à l'abri en période de grand froid⁴.

L'accueil de ces personnes a lieu dans la salle d'exposition du rez-de-chaussée de la mairie que celle-ci met à disposition pour toute la durée de l'opération - sans souscrire d'assurance particulière à ce titre.

Plusieurs agents volontaires de la mairie du 1^{er} sont mobilisés dans ce cadre sans percevoir aucun avantage supplémentaire sous quelque forme que ce soit (indemnités ou jours de RTT).

L'opération associe également des intervenants issus de services de la Ville - des agents d'accueil et de surveillance de la DPP pour la réception et la sécurité, des agents de la DILT pour le nettoyage, des agents du service municipal d'actions de salubrité et d'hygiène (SMASH) pour la désinfection.

Des acteurs extérieurs à la Ville y contribuent aussi : l'association Emmaüs pour l'orientation vers cet accueil des personnes sans abri, le SAMU social, ainsi que la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL), ce service de l'Etat prenant en charge le coût des repas.

Le dispositif s'inscrit dans un cadre empirique, aucune convention ne déterminant de manière formelle les contributions respectives des partenaires.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a donné les précisions suivantes sur le partenariat établi entre la mairie du 1^{er} et l'association « Emmaüs » pour l'organisation de cette opération : *« Emmaüs en est l'organisateur principal et assure à ce titre : la sélection et l'orientation des personnes de la rue vers la Mairie ; la fourniture des plateaux repas (sur des crédits de la Préfecture de Paris - DRJSCS - Pôle chargé de la prévention et de la protection des populations) ; l'encadrement du service des repas et du couchage (ce dernier, en période de Plan grand froid) par ses permanents.*

La Mairie du 1^{er} intervient, elle, en appui logistique : mise à disposition de la Salle des expositions pour les repas et le couchage ; organisation logistique en liaison avec les différents services de la Ville intervenant sur cette opération (rajouter à la liste [...] les TAM pour les lits et les couvertures) ; achat (sur l'Etat spécial du 1^{er}) d'alimentation en complément du plateau repas fourni (pain; fromage; fruits; gâteaux secs; café; boissons ...); recrutement des bénévoles et tenue du planning de présence de ces derniers.

⁴ En 2010, 35 nuits ont ainsi été assurées.

Cette opération montre, en effet, la participation de certains Elus ou agents de la Mairie du 1^{er}, en tant que bénévoles. Elle est, à cet égard, symptomatique de la recherche d'un état d'esprit tourné vers la polyvalence, la participation et la solidarité.

Mais d'autres manifestations sont également révélatrices de cet état d'esprit : notamment, le développement du Pôle Événementiel, depuis 2 ans, permet la mobilisation d'agents de divers services (DGS, ALG, mais aussi Services à la population) sur des animations nécessitant une organisation importante ».

Au-delà de cette opération de nature un peu exceptionnelle, le contexte rappelé précédemment d'un effectif limité comme la volonté du DGS jouent dans le sens du développement de la polyvalence des fonctions.

Si cette orientation est relativement aisée à mettre en œuvre au sein de chaque service, il n'en va pas toujours de même lorsque la polyvalence doit jouer entre plusieurs services.

C'est ainsi que le rapprochement des activités relatives à l'état civil d'une part, et de celles relevant des affaires générales et des élections d'autre part - avec la perspective d'offrir aux usagers un guichet unique compétent pour l'ensemble des missions correspondantes - est rendu difficile par le fait que les deux services en cause sont installés dans des ailes du bâtiment séparées l'une de l'autre (cf. infra).

1.3. Une relation permanente entre services administratifs et exécutif local

La direction générale des services est en contact régulier avec l'exécutif local et le cabinet du Maire.

La fréquence de leurs relations tient d'abord à l'existence de plusieurs commissions d'élus, compétentes dans différents domaines d'activité de la mairie d'arrondissement.

Il existe ainsi un comité des marchés, une commission chargée des dérogations en matière d'inscriptions scolaires, une commission des animations et expositions, toutes instances qui exercent leur activité en articulation étroite avec les services de la mairie compétents dans ces matières.

Par ailleurs, la gestion du dispositif des conseils de quartier est partagée entre la direction générale des services et le cabinet du Maire dans la mesure où l'organisation et l'animation de ces instances relèvent de celui-ci tandis que la mise en œuvre de leur budget est assurée par celle-là.

Enfin, selon le DGS, lui-même et le DGAS sont conviés au bureau municipal lorsqu'il n'y a pas d'enjeu politique majeur.

On observe cependant que certains dispositifs ou champs de compétence sont directement pris en charge par le cabinet du Maire.

Il en va ainsi des inscriptions en crèche : les demandes de place en crèche sont transmises sans aucune présélection par les directrices d'établissement au cabinet du Maire qui les soumet à une commission d'attribution composée d'élus de l'arrondissement. Il en est également ainsi des affaires concernant les grandes opérations d'urbanisme réalisées dans le 1^{er} (les Halles, la Samaritaine), ou encore du fonctionnement du conseil local de la jeunesse.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a formulé à ce sujet les remarques suivantes : **« Il convient de compléter la liste des champs de compétence pris en charge par le Cabinet du Maire :**

- Au-delà des grandes opérations d'aménagement d'urbanisme, c'est l'ensemble des domaines afférents à l'Espace public - Voirie, Propreté, Espaces verts, Urbanisme - qui sont pris en charge par le Cabinet (en matière d'urbanisme, ce sont donc également l'examen pour avis des permis de construire).

- De même, certaines Commissions pluralistes créées au sein du Conseil d'arrondissement sont gérées par le Cabinet : dérogations scolaires (en liaison avec le Bureau des affaires générales) ; admissions en crèches ; demande de logement ; attribution des créneaux du Gymnase Suzanne Berlioux ; Jury Paris Jeunes Vacances ... la DGS ne pilotant, à titre principal, que le Comité des Marchés à procédure adaptée et la Commission des Animations ».

1.4. Le rôle de facilitateur de la DUCT

La mairie du 1^{er} est en contact très régulier avec les services de la DUCT, notamment le Bureau du conseil en gestion locale (BCGL), le Bureau des ressources humaines (BRH) et le Bureau des affaires juridiques, les services de l'état civil et des affaires générales participant aux groupes « métiers » mis en place par celui-ci.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} précise que « **parmi les services de la Mairie qui participent aux divers groupes de travail métier** », figurent également « le DGS ; la responsable RH et l'UGD (au sein du réseau RH) ; l'Huissier de la Mairie (dans le cadre des réflexions en cours sur les ALG) ; le Cadre technique (le réseau s'est progressivement constitué depuis 2011) ».

Il est prévu par ailleurs de lancer à partir du début de 2012 les travaux préalables à la labellisation de la mairie du 1^{er} au titre du dispositif Quali'Paris.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} observe à ce sujet que « **S'il est bien prévu que la Mairie du 1^{er} s'engage en 2012 dans la démarche de labellisation au titre du dispositif Quali'Paris, le démarrage de cette démarche est, pour le DGS, soumis au préalable de la réalisation d'un Projet collectif d'amélioration (PCA) destiné à permettre aux agents de mieux appréhender les notions de changement, d'adaptation, de polyvalence, et de les aider à vaincre les résistances personnelles ou collectives qui peuvent accompagner ces mutations. La demande en a été faite depuis 2011 auprès de la DRH dans le cadre du Plan de formation ; la Mairie est en attente d'une réponse définitive sur ce point, même si à ce jour un accord de principe semble acté** ».

1.5. Les locaux : une gestion contrainte par la multiplicité des services occupants et par la configuration du bâtiment

Comme dans la plupart des autres mairies d'arrondissement, le bâtiment de la mairie du 1^{er} se déploie sur plusieurs niveaux autour d'une cour intérieure, disposant de plusieurs grandes pièces de qualité : salle des mariages, salle d'exposition du rez-de-chaussée, bureau du Maire.

Sa particularité réside surtout dans l'impossibilité actuelle de faire communiquer entre elles les deux ailes, ce qui n'est pas sans conséquence sur l'organisation des services.

S'ajoute au bâtiment de la mairie proprement dit un beffroi attenant à celui-ci : le rez-de-chaussée de ce beffroi est utilisé pour l'organisation d'expositions temporaires. Il n'y a pas d'autres annexes.

La mairie du 1^{er} accueille plusieurs services « logés », certains relevant de la Ville (bibliothèque, section d'arrondissement du CASVP, centre social de coordination de la DASES, « antenne logement » de la DLH), d'autres d'administrations ou organismes extérieurs (tribunal d'instance, Association départementale d'information sur le logement (ADIL), association d'aide aux familles).

Les locaux occupés par les services « logés » ne le sont pas nécessairement à plein temps, certains comme l'« antenne logement » de la DLH, par exemple, ne fonctionnant que sous la forme de permanences assurées sur des créneaux horaires limités.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a formulé au sujet des locaux les remarques suivantes : « **Il convient d'être plus précis sur la notion "d'impossibilité actuelle de faire communiquer entre les deux ailes de la mairie" [...], « l'impossibilité de communication n'[étant] pas totale et [...] les possibilités de circulation [variant] selon les niveaux.**

- Les 2 ailes communiquent entre elles au 3^{ème} étage ; mais celui-ci ne concerne l'accueil du public que pour ce qui est de la Caisse des Ecoles et, à un titre moins fréquent, du secrétariat de la DGS (notamment le Pôle Evénementiel, appelé à recevoir des fournisseurs ou des organisateurs d'expositions)

- Le 2^{ème} étage permet également cette communication, mais n'abrite pas de services administratifs (uniquement le DGS et l'Huissier de la Mairie)

- Le problème concerne donc essentiellement le 1^{er} étage. Les 2 ailes abritent chacune des services administratifs de la Mairie (Etat civil ; Finances et Commande publique, dans l'escalier A ; Bureau des affaires générales et Elections ; salles de permanence, dans l'escalier B). Or, la communication, si elle existe physiquement parlant entre ces 2 ailes, n'est pas utilisable en pratique, la communication étant "interrompue" par la Salle des commissions et les bureaux occupés par le Service social départemental polyvalent de la DASES

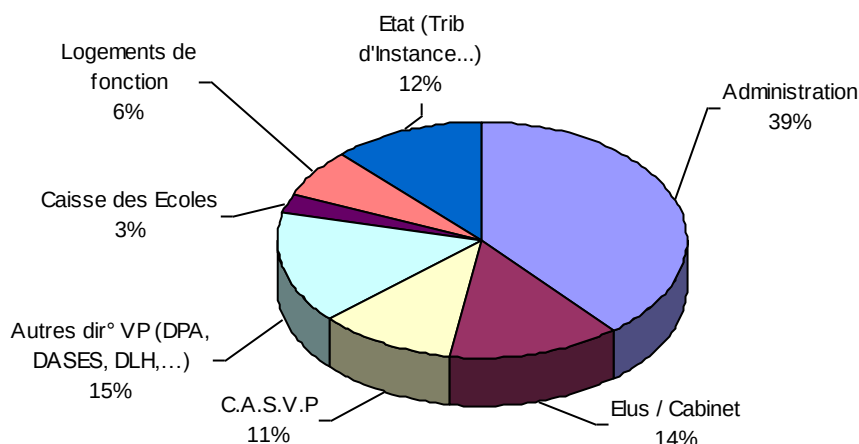
- Les conséquences en sont que : le rez-de-chaussée de la Mairie ne permet pas d'accueillir d'autres services à la population que l'Accueil (sa disposition empêchant, de surcroît, d'y réaliser un véritable "pré-accueil") ; et que les autres services à la population (Etat civil d'un côté ; BAG, Elections de l'autre) ne peuvent communiquer que difficilement ni même être réunis en un seul service (le montant des travaux - tel que chiffrés en 2010 - paraissant excessif)

- Aucune solution satisfaisante de réorganisation de l'espace ne semble pouvoir se dégager à l'heure actuelle, hors l'hypothèse d'un départ de certains services hébergés (Tribunal d'instance ; SSDP de la DASES) ».

Enfin, le bâtiment de la mairie abrite deux logements de fonction, destinés respectivement à la gardienne et au chef du service de la logistique et de l'intendance en sa qualité d'huissier de la mairie.

Le graphique ci-après indique la répartition en pourcentage des surfaces du bâtiment par catégorie d'occupants.

Graphique 3 : Répartition en pourcentage des surfaces du bâtiment de la mairie du 1^{er} par catégorie d'occupants



Source : mairie du 1^{er}

Le tableau ci-après précise cette répartition par service et par niveau.

Tableau 3 : Répartition des surfaces, par service et par niveau, au sein du bâtiment de la mairie du 1^{er}

Surfaces par Principaux Services Mairie du 1 ^{er}								
Répartition								
3262,69 m ²	Total	Sous-sol	Rez-de-chaussée	Entresol 1°	1 ^{er} étage	2 ^{ème} étage	3 ^{ème} étage	4 ^{ème} étage
		625,48 m ²	848,87 m ²	20,74 m ²	491,73 m ²	689,81 m ²	529,06 m ²	57,00 m ²
TOTAL D.U.C.T	928,42 m ²	295,02 m ²	158,40 m ²		237,82 m ²	132,18 m ²	105,00 m ²	
Salles de la D.U.C.T	252,83 m ²		107,23 m ²		30,58 m ²	115,02 m ²	0,00 m ²	
Bureaux de la D.U.C.T	251,63 m ²		0,00 m ²		157,73 m ²	17,16 m ²	76,74 m ²	
C.A.S.V.P	263,36 m ²		263,36 m ²					
Caisse des Ecoles	72,82 m ²	14,13 m ²					58,69 m ²	
Logements de fonction	165,19 m ²	48,22 m ²	20,01 m ²	20,74 m ²	19,22 m ²		0,00 m ²	57,00 m ²
D.P.A	108,02 m ²	108,02 m ²						
D.S.T.I	10,79 m ²						10,79 m ²	
ELUS / CABINET	334,12 m ²				16,05 m ²	228,29 m ²	89,78 m ²	
ETAT	292,43 m ²					112,26 m ²	180,17 m ²	
D.A.S.E.S	123,70 m ²				123,70 m ²			
D.A.C	107,16 m ²		107,16 m ²					
D.G.I.C	9,14 m ²		9,14 m ²					
D.L.H	11,40 m ²				11,40 m ²			
Annexes / Circulations	836,14 m ²	160,09 m ²	290,80 m ²		83,54 m ²	217,08 m ²	84,63 m ²	

Source : mairie du 1^{er}

Les services administratifs de la mairie sont installés pour la plupart au 1^{er} étage. L'Accueil se trouve au rez-de-chaussée, la DGAS et le secrétariat de la direction générale des services au 3^{ème} étage de l'escalier B, et le DGS et l'huissier au 2^{ème} étage de l'escalier A près du cabinet du Maire ; le DGS se trouve ainsi éloigné des services qu'il a pour mission d'encadrer.

Des travaux ont été réalisés en 2010 et en 2011, à savoir les deux tranches de la mise aux normes électriques de la mairie, et la réfection des sols du 3^{ème} étage, des locaux de l'antenne de police - désormais affectés aux conseillers d'arrondissement délégués -, ainsi que des locaux du service « finances et commande publique » installé au 1^{er} étage.

Comme déjà signalé, les difficultés auxquelles se heurte la communication entre les deux ailes du bâtiment sont contraignantes en termes d'organisation.

Les bureaux du service de l'état civil, ceux des élus et de certains collaborateurs du cabinet du Maire, ainsi que deux salles de réunion, ne sont pas accessibles par les étages lorsque l'on vient de l'aile opposée, ce qui oblige à passer par le rez-de-chaussée.

Cette contrainte est particulièrement pénalisante pour le fonctionnement du pôle « Services à la population », le service de l'état civil et celui des affaires générales et des élections, pourtant situés tous les deux au même étage, étant installés chacun dans une aile différente du bâtiment. Elle rend en effet difficile tout développement de la polyvalence des fonctions entre les deux services.

A moyen terme, le déménagement du tribunal d'instance lié à la création d'une « cité judiciaire » moderne dans le quartier des Batignolles pourrait permettre de libérer les surfaces nécessaires au rapprochement des services de l'état civil et des affaires générales, soit environ 300 m².

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} formule sur ce point les remarques suivantes : « **Le Rapport provisoire laisse entendre que le départ éventuel de services hébergés à la Mairie libérerait 300 m² pour les Services à la population. Certes, ce départ libérerait de la place, mais celle-ci ne serait pas forcément affectée "telle quelle" aux Services à la population. Une réflexion préalable sera alors engagée sur un redéploiement des espaces entre les Elus, le Cabinet du Maire, la DGS et les Services à la population, pour arriver à rassembler par groupes cohérents ces différentes unités** ».

1.6. Les ressources humaines

1.6.1. Des effectifs stables, l'apport de personnels non gérés par la DUCT

1.6.1.1. Des effectifs budgétaires stables, hors transfert de personnels d'autres directions

Suivant les données communiquées par la DUCT aux rapporteurs, l'effectif budgétaire des services administratifs de la mairie du 1^{er}, de 24 postes en 2001, s'élevait à 32 à fin 2010.

L'augmentation ainsi constatée s'explique pour l'essentiel par le transfert en 2010 de 7 emplois d'agent de logistique générale (ALG), relevant jusque-là de la DILT.

Dans l'effectif budgétaire précité sont comptabilisés 3 postes administratifs (1 de catégorie B et 2 de catégorie C) mis à disposition du cabinet du Maire du 1^{er}, servant de support budgétaire, respectivement, à l'emploi de coordinateur des conseils de quartier et à deux emplois de secrétariat.

A fin 2010, la répartition statutaire des emplois budgétaires se présentait de la façon suivante :

- pour les personnels administratifs : 1 poste de catégorie A, 5 de catégorie B et 19 de catégorie C, soit au total 25 emplois ;
- pour les personnels spéciaux et de service : des emplois d'ALG, de catégorie C, soit 7 emplois.

Les adjoints administratifs représentent à eux seuls près de 60 % de l'effectif total, l'ensemble des agents de catégorie C comptant pour 81 %, les agents de catégorie B pour 14 % et l'agent de catégorie A pour 3 %⁵.

Dans la réponse du Maire du 1^{er} sur le rapport provisoire, sont apportées à ce sujet les précisions suivantes :

« - *Fin 2010, il n'y avait que 4 postes de catégorie B, et non 5 (1 DGAS, 2 responsables de service, 1 coordinateur des Conseils de quartier), le 2^{ème} poste de DGAS ayant été, à la demande du DGS, supprimé*

- *A ce jour, les effectifs de catégorie B sont de 5 : 1 DGAS, 2 postes de responsable de service (dont 1 vacant), 1 Cadre technique, 1 coordinateur des Conseils de quartier*

- *A ce jour, pour les postes de catégorie C, aux 19 postes de 2010, il faut ajouter les 8 postes d'ALG, soit 27 postes*

- *A noter, cependant, qu'un poste de Catégorie C (responsable du Bureau des affaires générales) est actuellement occupé par un agent de catégorie B, ce dernier ayant bénéficié d'un reclassement en 2011 et étant resté sur son poste : ainsi, si l'effectif budgétaire est bien de 5, il y a actuellement 6 agents de catégorie B à la Mairie ».*

1.6.1.2. Les effectifs réels, hors personnels en contrat aidé ou emploi tremplin

A fin 2010, la mairie du 1^{er} comptait 26 agents, hors personnels en contrat aidé ou emploi tremplin, six emplois étant donc vacants.

Une partie de ces postes ont été pourvus en 2011 avec le recrutement du cadre technique, d'un adjoint administratif au secrétariat de la direction générale des services et d'un adjoint administratif au service « état civil/accueil ».

1.6.1.3. La contribution d'autres personnels aux activités de la mairie d'arrondissement

Des personnels qui ne font pas partie de l'effectif budgétaire de la mairie du 1^{er} concourent à ses activités. Une partie d'entre eux sont placés sous l'autorité fonctionnelle du DGS, les autres non.

1.6.1.3.1. *Les « contrats aidés » et les « emplois trempins »*

– Les personnels en contrat aidé

Il s'agit de bénéficiaires d'un « contrat unique d'insertion » (CUI)⁶. Recrutés et gérés par la direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEES), ces personnels de droit privé viennent renforcer les équipes de la mairie d'arrondissement.

Le « droit de tirage » de la mairie du 1^{er} porte sur 10 contrats aidés au maximum. Elle fait une utilisation très modérée de celui-ci.

⁵ La somme des pourcentages est inférieure à 100 du fait des arrondis.

⁶ Il s'agit du contrat d'accompagnement à l'emploi (CAE) qui prend la forme d'un contrat unique d'insertion (CUI) pour le secteur non marchand (collectivités territoriales, associations...). Il doit permettre un accès rapide et durable à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles (demandeurs d'emploi, bénéficiaires du revenu de solidarité active), et notamment de jeunes en insertion. Il prend la forme d'un contrat de travail de droit privé d'une durée variable (2 ans maximum, par périodes de six mois). Une prolongation supplémentaire d'un an peut intervenir. Les CAE-CUI permettent l'acquisition d'une première expérience professionnelle. Les intéressés sont encadrés par une personne les faisant bénéficier de son expérience professionnelle. L'employeur reçoit une aide financière de l'Etat.

En 2010, on comptait deux agents en contrat aidé à la mairie du 1^{er}, dont un affecté au cabinet du Maire pour des tâches de secrétariat et un au service de la logistique. En 2011, un agent en contrat aidé supplémentaire a été recruté au cabinet du Maire.

Si ces personnels n'apportent par conséquent qu'une contribution limitée au fonctionnement de la mairie du 1^{er}, celle-ci est appréciée en raison de la bonne adéquation des intéressés au profil souhaité. L'intérêt de la formule se trouve cependant limité par les exigences d'accompagnement socio-professionnel de ceux-ci et la durée assez réduite du contrat.

– Les personnels en emploi tremplin

Il s'agit d'agents titulaires, principalement en provenance des métiers de la petite enfance, qui se réorientent vers un métier administratif. Dans le cadre de l'« emploi tremplin », ils bénéficient d'un encadrement et suivent des formations avant de passer un examen-test d'aptitude à leur nouveau métier. Ils sont gérés par la DRH.

En 2010, il n'y avait aucun agent en emploi tremplin à la mairie du 1^{er}. En 2011, un agent en emploi tremplin, issu de la direction de la propreté et de l'eau (DPE), a été affecté à mi-temps⁷, puis à plein temps au service « état civil/accueil ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a fait état des précisions ou évolutions suivantes :

« - 1 personne recrutée en 2011 en emploi tremplin et détachée, depuis le 1^{er} juillet 2011, pendant 1 an, sur un poste d'adjoint administratif, avant une éventuelle titularisation (affectée à l'Etat-civil) ;

- 1 personne recrutée en 2011 sur un poste d'adjoint administratif de 1^{ère} classe contractuel (affectée de manière polyvalente à l'Etat-civil et à l'Accueil) ;

- 1 personne recrutée en 2011 sur un poste d'adjoint administratif de 1^{ère} classe contractuel et occupant le 4^{ème} poste d'assistante à la Direction générale des services ;

- 2 contractuels recrutés (fin 2011 pour l'un, début 2012 pour l'autre) pour pallier 1 congé de longue maladie à l'Accueil et 1 congé maternité aux Elections ;

- 1 contrat de reconversion, affecté à l'Accueil ;

- 1 stagiaire affecté au Pôle Evènementiel ».

1.6.1.3.2. Les personnels de surveillance et les personnels de ménage, la standardiste

Exerçant une partie au moins de leur activité au sein de la mairie d'arrondissement, les personnels de surveillance comme les personnels de ménage, non seulement ne sont pas gérés par la direction générale des services, mais ne sont même pas placés sous son autorité fonctionnelle.

– Les personnels de surveillance

Les agents d'accueil et de surveillance (AAS) en uniforme, présents devant l'entrée ou dans le hall d'accueil de la mairie, sont les premiers agents municipaux que rencontrent les visiteurs.

Ces personnels relèvent exclusivement de la DPP, la direction générale des services de la mairie n'ayant aucune part dans l'organisation de leur travail. Celle-ci n'est même pas destinataire pour information des notes ou circulaires qui leur sont adressées par la DPP, ni a communication de leur emploi du temps.

⁷ L'intéressé effectuait l'autre mi-temps à la mairie du 3^{ème} arrondissement.

A la mairie du 1^{er}, une permanence de deux AAS est assurée entre 8 h 30 et 18 h - ou 20 h le jeudi ; les intéressés font partie d'une équipe d'une dizaine d'AAS qui partagent leur temps de travail, par roulement, entre les mairies du centre de Paris (1^{er}, 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} arrondissements).

Du point de vue du DGS, l'intervention des AAS donne dans l'ensemble satisfaction. Il est souligné l'importance de leur rôle de « pré-accueil » sur la rue, de surveillance des manifestations officielles, ainsi que d'accueil en soirée l'hiver des personnes sans abri bénéficiant de l'opération spécifique organisée à leur intention par la mairie.

Malgré l'absence de tout lien hiérarchique ou même fonctionnel avec la direction générale des services, celle-ci associe en tant que de besoin les AAS au fonctionnement de la mairie. Le DGS du 1^{er} ne verrait que des avantages à ce que cette coopération soit formalisée et fasse l'objet d'un contrat entre la mairie d'arrondissement et la DPP.

– Les personnels de ménage

Placés sous l'autorité d'un inspecteur de ménage de la DILT, ces agents assurent le nettoyage du bâtiment de la mairie (bureaux, circulations, sanitaires).

Ils sont présents à la mairie le matin entre 6 h et 9 h 30, mais pas l'après-midi, régime horaire qui ne répond pas bien à ses besoins. De plus, l'effectif de ces personnels n'est jamais au complet.

Du point de vue de la direction générale des services, l'encadrement des intéressés par l'inspecteur de ménage de la DILT est insuffisant.

Aussi, le contrôle quotidien de l'exécution des tâches de ces agents repose-t-il, de fait, sur le chef du service de la logistique, qui n'en réfère à l'inspecteur de ménage de la DILT qu'en cas de difficulté.

Dans ce contexte, la conclusion entre la DILT et la mairie du 1^{er} d'un « cahier des charges du nettoyage » - définissant la nature et la fréquence des prestations de nettoyage confiées aux agents de ménage - apparaît souhaitable.

– La standardiste

Relevant de la DICOM, la standardiste connaît bien la mairie du 1^{er}. **Le service rendu, qui donne toute satisfaction, ne fait cependant l'objet d'aucune statistique.**

En cas d'absence de la standardiste, la DICOM pourvoit à son remplacement.

1.6.2. Les principales caractéristiques du personnel

L'analyse qui suit s'appuie sur les données communiquées aux rapporteurs par la direction générale des services. Elle intègre les agents mis à disposition du cabinet du Maire, mais ne prend pas en compte les personnels en contrat aidé ou en emploi tremplin.

1.6.2.1. Une forte majorité d'agents âgés de moins de 50 ans

Le tableau ci-après détaille le nombre d'agents par tranche d'âge et par service et indique l'âge moyen des agents par service.

Tableau 4 : Âge moyen des agents par service en 2010

Services	20-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50-60 ans	> 60 ans	âge moyen
DGS + secrétariat (UGD + coordinatrice événementielle)		3	2			38,8ans
Services à la population / BAG		3	1	1		39,8 ans
Services à la population / Etat civil			1	2	2	53,8 ans
Accueil		1				[.....]
Finances et commande publique		1	1	1		48 ans
Logistique	1	2	1	3		42,1ans
Cabinet			1	2		49,7ans
Total	1	10	7	9	2	44,4 ans

Source : mairie du 1^{er}

Le tableau qui précède a été partiellement occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

Une forte proportion d'agents (62 %) a moins de 50 ans, la tranche d'âge des 30-40 ans étant la plus nombreuse (plus d'un agent sur trois), suivie de près par celle des 50-60 ans, puis par celle des 40-50 ans.

Cette situation est un peu différente de celle observée pour l'ensemble des personnels de la Ville, le bilan social pour 2009 faisant apparaître que la tranche d'âge la plus nombreuse parmi ceux-ci est celle des 45-50 ans.

La mairie du 1^{er} ne devrait donc pas être confrontée dans les prochaines années à un nombre élevé de départs en retraite.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} a donné sur ce point la précision suivante : « **S'agissant des départs à la retraite** [...] : il devrait y en avoir 3 d'ici les trois prochaines années sur 32 postes soit 9%. Cependant, il s'agit de postes sensibles : 1 poste à l'Etat-civil, 1 poste aux Finances (agent budgétaire et comptable faisant également fonction de Régisseur) et la gardienne de la Mairie ».

1.6.2.2. Une ancienneté moyenne à la mairie du 1^{er} de huit ans et demi

Une nette majorité des agents (59 %) ont une ancienneté à la mairie du 1^{er} inférieure à 10 ans, et près d'un quart ont une ancienneté inférieure à 3 ans.

L'ancienneté moyenne s'élève à 8 ans et 5 mois.

Le tableau ci-après présente la répartition des agents de la mairie du 1^{er} par tranches d'ancienneté dans cette mairie et par service.

Tableau 5 : Ancienneté des agents à la mairie du 1^{er} par service en 2010

Services	□ 1 an	de 1 à 3 ans	de 3 à 10 ans	de 10 à 20 ans	20 ans et +	Ancienneté moyenne	Nombre total d'agents
DGS + secrétariat (UGD + coordinatrice événementielle)		2	1	2		8 ans et 4 mois	5
Services à la population / BAG			3	2		10 ans	5
Services à la population / Etat civil	1		2	1	1	11 ans et 1 mois	5
Accueil		1				1 an	1
Finances et commande publique		1		2		8 ans et 3 mois	3
Logistique	1		3	3		8 ans et 1 mois	7
Cabinet		1	1	1		6 ans et 6 mois	3
Total	2	5	10	11	1	8 ans et 5 mois	29

Source : mairie du 1^{er}

En cohérence avec les constats relatifs à l'âge des agents, le service comptant le plus grand nombre d'agents anciens à la mairie du 1^{er} est celui de l'état civil.

1.6.2.3. Des agents résidant majoritairement en banlieue

Près de 60 % des agents habitent la banlieue. Parmi les quelque 40 % de Parisiens, une faible proportion, représentant 10 % de l'effectif total, réside dans le 1^{er} arrondissement.

Tableau 6 : Domiciliation des agents en 2010

Domiciliation	Paris	dont habitant le 1 ^{er}	banlieue
Nombre d'agents	12	3	17

Source : mairie du 1^{er}

Dans la réponse du Maire du 1^{er} sur le rapport provisoire, il est précisé que « *parmi les 3 agents résidant dans le 1^{er}, 2 ont un logement de fonction pour nécessité absolue de service au sein de la Mairie (l'Huissier et la Gardienne)* ».

Le fait de résider en banlieue peut constituer un handicap pour les agents susceptibles de devoir travailler en dehors des heures de fonctionnement « classiques » de la mairie (8 h 30 - 17 h ou 19 h 30 le jeudi) : ALG dont l'intervention est sollicitée le soir en semaine ou le samedi matin, et agents de l'état civil assurant la permanence du samedi matin.

Le tableau ci-après donne la répartition des agents par lieu de domiciliation personnelle et par service.

Tableau 7 : Domiciliation personnelle des agents de la mairie du 1^{er}

Services	Paris	dont habitant le 1 ^{er}	banlieue
DGS + secrétariat (UGD + coordinatrice événementielle)	1		4
Services à la population / BAG	2		3
Services à la population / Etat civil	3		2
Accueil			1
Finances et commande publique			3
Logistique	4	3 (dont 2 logements de service)	3
Cabinet	2		1
Total	12	3	17

Source : mairie du 1^{er}

1.6.2.4. Une très grande majorité d'agents travaillant à temps plein

On dénombre seulement cinq agents à temps non complet : un à 90 % au bureau des affaires générales, un à 90 % et un autre à 80 % au service de l'état civil, un à 80 % au service « finances et commande publique » et un à 90 % au service de la logistique.

1.6.3. La gestion des ressources humaines : des évolutions positives, la problématique du cycle horaire de travail des ALG

1.6.3.1. Des évolutions positives

1.6.3.1.1. *Le développement de la formation*

La période 2008-2010 a vu une augmentation importante (110 %) du nombre d'heures de formation.

Cette augmentation a bénéficié en particulier à la direction générale des services et à son secrétariat. Si tous les agents sont concernés, on observe qu'en 2010 une part importante des heures de formation réalisées l'ont été au profit du DGAS (151 heures) et de l'agent polyvalent chargé de la supervision du secrétariat et de l'UGD (82 heures).

Une forte hausse du nombre d'heures de formation a également été enregistrée en 2010 pour le service de la logistique.

Sur l'ensemble de la période, les services ayant « consommé » le plus grand nombre d'heures de formation sont, dans l'ordre, la direction générale des services, y compris son secrétariat, et le service « finances et commande publique ».

Tableau 8 : Nombre d'heures de formation par service (2008-2010)

Services	2008	2009	2010	Cumul	Nombre d'agents bénéficiaires en 2010
DGS + secrétariat (UGD + coordinatrice événementielle)	54	90	275	419	5
Services à la population / BAG	36	29	46	111	3
Services à la population / Etat civil	21	32	14	67	2
Accueil			2	2	1
Finances et commande publique	79	107	89	275	3
Logistique		6	100	106	3
Cabinet	73	14	27	114	2
Total	263	278	553	1094	19

Source : mairie du 1^{er}

1.6.3.1.2. Un absentéisme maîtrisé

Sur les trois années 2008, 2009 et 2010, pour les 29 agents de la mairie, le nombre de jours d'absence a diminué de 83 %, passant de 762 jours en 2008 à 428 jours en 2009, puis 130,5 jours en 2010.

Pour cette dernière année, le nombre de jours d'absence atteignait ainsi en moyenne 4,5 jours par agent. Les absences sont principalement liées à des congés de maternité en 2008 et 2009.

Le tableau ci-après retrace la répartition par service des jours d'absence sur la période 2008-2010.

Tableau 9 : Nombre de jours d'absence par service

Services	2008	2009	2010
DGS + secrétariat (UGD + coordinatrice événementielle)	152	128	1
Services à la population / BAG	205	14	31,5
Services à la population / Etat civil	12	24	12
Accueil	[....]	[....]	[....]
Finances et commande publique	112	135	3
Logistique	17	17	24
Cabinet	0	0	0
Total en nombre de jours	[....]	[....]	[....]

Source : mairie du 1^{er}

Le tableau qui précède a été partiellement occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} formule au sujet du tableau 9 ci-dessus les remarques suivantes :

« - **Les forts taux d'absence par service s'expliquent notamment par : 2 agents qui ont été en congé de longue maladie et 1 en congé maternité (en 2008) ; 1 agent en congé de longue durée, 1 en congé de longue maladie et 2 en congé maternité (en 2009)**

- **Pour autant, il semble difficile d'associer, dans l'analyse, les congés de longue durée et de longue maladie et l'absentéisme (même si les CLD participent aux absences dans les services) résultant des arrêts maladie : ainsi, on aboutit à 87 jours de maladie ordinaire en 2008 et 59 en 2009. Alors que les congés longue durée, longue maladie et maternité représentent 673 jours en 2008 et 369 en 2009, soit 1 042 jours sur un absentéisme total de 1 190 jours !!!**

- **Pour indication, en 2010, il y a eu 59 jours de maladie ordinaire et 30 jours d'arrêt suite à une opération »**

Ces absences sont concentrées sur moins de la moitié de l'effectif. De plus, les agents dont la durée d'absence excède 30 jours sont une petite minorité. Une grande majorité des jours d'absence sont ainsi le fait de quelques agents seulement.

Le tableau ci-après détaille par durée d'absence le nombre d'agents absents sur chacune des années 2008, 2009 et 2010.

Tableau 10 : Nombre d'agents absents par durée d'absence
sur les années 2008, 2009 et 2010

	□ 30 jours	entre 30 et 60 jours	entre 60 et 90 jours	entre 90 et 200 jours	> 200 jours	Nombre total d'agents absents
2008	9		2	2	1	14
2009	11			3		14
2010	8	2				10

Source : mairie du 1^{er}

La concentration des absences sur un petit nombre d'agents peut être très pénalisante pour le fonctionnement des services lorsque ceux-ci disposent, comme c'est le cas à la mairie du 1^{er}, d'effectifs limités. Le recours à des personnels en contrat aidé ou emploi tremplin peut dans ce contexte être d'un apport précieux.

1.6.3.1.3. La création de l'emploi fonctionnel de directeur général des services

Les décrets d'application relatifs aux emplois fonctionnels de directeur général des services et de directeur général adjoint des services en mairie d'arrondissement et à leur échelonnement indiciaire⁸ ont été publiés, s'agissant de Paris, le 30 décembre 2010.

Ces dispositions permettent une amélioration notable de la rémunération des DGS et DGAS concernés, reconnaissant ainsi la spécificité de leurs fonctions.

Les échelonnements indiciaires applicables à l'emploi de DGS varient en fonction de quatre seuils de population, et ceux applicables à l'emploi de DGAS de deux seuils.

⁸ La loi du 9 février 2007 a créé l'emploi fonctionnel de directeur général des services et de directeur général adjoint des services en mairie d'arrondissement pour Paris, Lyon et Marseille. Les décrets d'application pour Lyon et Marseille ont été pris le 17 novembre 2009.

Dans le 1^{er} arrondissement, le DGS actuellement en poste, attaché principal d'administrations parisiennes, a bénéficié dans le courant de l'année 2011 d'un détachement dans l'emploi fonctionnel correspondant.

Il ne peut en aller de même pour le DGAS, la population du 1^{er} arrondissement étant inférieure à 40 000 habitants.

1.6.3.2. La question d'un éventuel aménagement du cycle horaire de travail des ALG

1.6.3.2.1. *Un cycle horaire de travail unique pour tous les agents*

Les agents administratifs, qu'ils soient ou non en contact avec le public, travaillent sur la base de 34 h 30 hebdomadaires et selon un cycle horaire fixe qui correspond aux heures d'ouverture de la mairie au public, à savoir le matin 8 h 30 et le soir 17 h - ou 19 h 30 le jeudi. Ils pointent aux bornes « chronogestor ».

Les ALG sont soumis au même régime horaire de travail, à l'exception de la gardienne.

Suivant les indications contenues dans la réponse du Maire du 1^{er} sur le rapport provisoire, la gardienne « [.....]

Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs».

L'intéressée joue un rôle essentiel, en particulier, dans la surveillance des flux d'accueil de personnes sans abri qui viennent à la mairie le soir à l'occasion de l'opération organisée chaque hiver à leur intention.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a précisé que, « **s'agissant de l'opération SDF, la gardienne en est l'organisatrice depuis 7 ans, [...] veille à l'approvisionnement et à la tenue des stocks, à l'établissement du planning ; présente de nombreux soirs pour servir les repas, elle assure le lien quotidien avec Emmaüs, en collaboration avec le DGS et la DGAS** ».

En revanche, les ALG ne sont pas intégrés dans le dispositif « chronogestor », leur présence étant contrôlée par le responsable du service de la logistique à l'aide d'un cahier de pointage émarginé par les intéressés.

1.6.3.2.2. *Une utilisation modérée des heures supplémentaires*

Le tableau ci-après, portant sur les années 2008, 2009 et 2010, fait apparaître une utilisation modérée, mais croissante, des heures supplémentaires.

Tableau 11 : Nombre d'heures supplémentaires versées aux agents de la mairie du 1^{er} hors élections et recensement (budget Ville)

Services	2008	2009	2010
DGS / secrétariat (uniquement la coordinatrice événementielle)	3,00	5,00	6,00
Services à la population / BAG	28,00	14,00	4,00
Services à la population / Etat civil	24,75	21,00	35,00
Accueil			
Finances et commande publique			
Logistique	596,85	739,00	773,00
Cabinet	7,75	5,75	
Total	660,35	784,75	818,00

Source : mairie du 1^{er}

La très grande majorité des heures supplémentaires attribuées (90 % en 2008, 94 % en 2009 et 94,5 % en 2010) sont consommées par le service de la logistique, le service de l'état civil en utilisant de son côté un petit nombre au titre des permanences qu'il organise.

Les heures supplémentaires des ALG, toujours effectuées de manière volontaire, correspondent aux tâches qu'ils accomplissent en soirée et en fin de semaine, liées à des manifestations et réceptions dans les salles de la mairie (salle des mariages, salle d'exposition, rez-de-chaussée du beffroi municipal) : tenue des séances du Conseil d'arrondissement, accueil lors des mariages, installation/désinstallation des salles, service des boissons, etc.

En cas de mise à disposition d'une salle de la mairie à une association nécessitant l'intervention d'ALG, il n'est pas demandé à celle-ci le versement d'« indemnités horaires » : les intéressés ne perçoivent donc aucune rémunération supplémentaire à ce titre.

En 2010, où le nombre d'heures supplémentaires réalisées par les ALG a été le plus important au cours de la période 2008-2010, le nombre mensuel moyen d'heures supplémentaires est resté pour chaque ALG inférieur au seuil de 25 fixé par la délibération 2002 DRH 85 du Conseil de Paris⁹.

L'analyse effectuée mois par mois montre cependant que ce seuil a parfois été dépassé. Dans ce cas, le paiement des heures supplémentaires excédant le plafond est « lissé », c'est-à-dire effectué sur le mois suivant.

Le détail des heures supplémentaires effectuées par les ALG en 2010 est récapitulé dans le tableau ci-après.

Tableau 12 : Récapitulatif des heures supplémentaires effectuées par les ALG en 2010

	ALG 1	ALG 2	ALG 3	ALG 4	ALG 5	ALG 6	ALG 7
Janvier	5	18	27	24		15,5	
Février	6	11	16	7	7,5	4	
Mars	12,5	11	13,5	8,5	7	8	
Avril	6	7,5	21	7	15	8,5	
Mai	6	10	16	13,5	7,5	14,5	
Juin	5	2	25,5	6	26	14	
Juillet	10	5,5	15		6,5	9	
Août		5,5	8,45		6,5	4	
Septembre	6,2	2,06	26,45	15	7,48	25	
Octobre	9,5		19	10,18	21,27	13	10,54
Novembre	10		21	14,15	6,42	14,3	10,57
Décembre			15,54	13,4	5,48	8,3	4,42
Total individuel	76,2	72,56	224,44	118,73	116,65	138,1	25,53
Moyenne individuelle /10,5 mois	7,26	6,91	21,38	11,31	11,11	13,15	2,43
Total général arrondi	773						

Source : service de la logistique de la mairie du 1^{er}

⁹ Aux termes de cette délibération, un agent de la Ville ne peut percevoir plus de 25 heures supplémentaires par mois. Ce contingent ne peut être dépassé sur décision du chef de service que lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient et pour une période limitée.

Même si le recours au versement d'heures supplémentaires aux ALG est modéré, il révèle une inadéquation partielle entre le cycle de travail de ces personnels et les besoins de la mairie d'arrondissement.

Cette situation nécessiterait un aménagement du cycle de travail des ALG travaillant en mairie d'arrondissement, question qui fait au demeurant l'objet d'une réflexion commune de la DUCT et de la DRH.

2. DES POLES D'ACTIVITE TRADITIONNELS EN MUTATION PROGRESSIVE

2.1. Les services au contact direct des usagers

Il s'agit du service « état civil/accueil » et du service « affaires générales/élections », regroupés dans le pôle « services à la population ».

2.1.1. Le service « état civil/accueil »

Outre son responsable, cadre administratif de catégorie B expérimenté nommé en octobre 2010 au service « état civil/accueil », ce dernier comprenait à fin 2010 cinq adjoints administratifs.

En 2011, un adjoint administratif supplémentaire a été recruté, et le service s'est vu en outre affecter un agent en emploi tremplin, d'abord à mi-temps, puis à plein temps.

Au total, en 2011, l'effectif du service s'élève donc à huit agents.

L'agent en emploi tremplin est chargé de travaux de saisie informatique. L'un des adjoints administratifs partage son temps entre l'état civil et l'accueil et un autre est affecté pour la totalité de son temps à l'accueil.

Le rattachement de la fonction « accueil » au service de l'état civil se justifie par la nécessité de mutualiser les moyens affectés à des missions qui impliquent toutes les deux des contacts directs avec le public et dont les effectifs sont naturellement limités dans une mairie desservant une population inférieure à 20 000 habitants.

Le personnel chargé des missions d'état civil fait preuve d'une grande stabilité, avec une ancienneté dans le service forte ou assez forte.

2.1.1.1. L'accueil

Le local où sont installés l'accueil et la standardiste de la mairie est situé au rez-de-chaussée du bâtiment.

La signalétique au rez-de-chaussée est bien conçue et claire, mais mériterait d'être améliorée dans les étages où il peut être difficile pour un visiteur de se repérer.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a formulé sur ce point les précisions suivantes : *« si la signalétique a été achevée au rez-de-chaussée (Hall principal, Accueil, péristyle, hall des ascenseurs A et B), elle a également été réalisée dans les étages de l'escalier A et [...] l'on attendait la fin des travaux de réfection de l'escalier B (actuellement en cours pour un achèvement mi-février) pour installer celle de l'escalier B, qui est prête ».*

Bien que légèrement excentré par rapport à la porte d'entrée principale, le local de l'accueil est aisément accessible.

Il est équipé d'une banque d'accueil et de présentoirs sur lesquels sont disposés brochures et dépliant.

La fréquentation de l'accueil ne fait pas l'objet de statistiques.

Le responsable du service « état civil/accueil » estime que la fréquentation est de l'ordre de 70 visiteurs par jour en moyenne. Le mois d'août se caractérise par une fréquentation particulièrement faible.

Suivant les indications données aux rapporteurs par le DGS, la tenue de statistiques sur l'activité de l'accueil ne se justifierait que si ce dernier constituait pour les visiteurs un « passage obligé », ce qui n'est pas le cas.

Il est signalé à ce sujet qu'une « borne multi sensorielle » permettant aux visiteurs de trouver grâce à un écran tactile des renseignements sur les services disponibles en mairie sera installée dans le hall d'accueil au cours de l'année 2012.

2.1.1.2. L'état civil

2.1.1.2.1. *Une répartition atypique de la charge de travail entre les différentes activités*

Le 1^{er} arrondissement se trouve dans une situation particulière en matière d'état civil : du fait de l'absence d'établissement hospitalier ou assimilé, le nombre de décès y est faible, de même que le nombre de naissances.

Tenant compte de cet allègement naturel, la DUCT a confié au service de l'état civil de la mairie du 1^{er} une mission spécifique, à savoir traiter toutes les demandes de copie d'acte pour lesquelles l'arrondissement n'est pas précisé.

Suivant les précisions apportées à ce sujet par le Maire du 1^{er} dans sa réponse sur le rapport provisoire, cette mission implique pour le service de l'état civil de la mairie du 1^{er} de saisir le service homologue des 19 autres mairies d'arrondissement en ce qui concerne « *les demandes de copie d'actes qui ne sont pas dans City* » et, après avoir obtenu les réponses, de transmettre au demandeur la copie d'acte sollicitée, ou le cas échéant de l'informer par courrier de l'absence de résultats de la recherche entreprise « *en ce qui concerne les demandes faites par courrier ou d'attribuer la demande à l'arrondissement qui se signale détenteur de l'acte pour les demandes internet* ».

Le nombre d'affaires à traiter à ce titre ne cesse de croître en raison notamment de l'augmentation de la population, du développement des phénomènes migratoires, de l'évolution des structures familiales.

On observe une grande variété de « profils » parmi les demandeurs : notaires, autres communes, tribunaux, services de police, organismes de crédit, Sécurité sociale, généalogistes amateurs ou professionnels, etc.

Le service est parfois confronté à des demandes motivées par la simple curiosité, ce qui conduit à s'interroger sur la possibilité de facturer sous certaines conditions les recherches généalogiques que nécessitent ces demandes.

Le tableau ci-après indique le nombre de prestations délivrées aux usagers au titre de l'état civil, en distinguant les différents types de prestation.

Tableau 13 : Activité en matière d'état civil en 2010

Prestations délivrées aux usagers	Nombre	Nombre d'agents
- copies d'actes <u>demandées</u> au guichet / par courrier / par Internet	38 000	1 responsable, de catégorie B
- copies d'actes <u>délivrées</u> au guichet / par courrier / par Internet*	19 000	
- livrets de famille établis	210	4 agents de catégorie C
- actes créés (naissances, décès, reconnaissances)	140	
- mentions apposées	410	
- nombre de dossiers de mariage établis	130	
- nombre de mariages célébrés	121	

Source : mairie du 1^{er}

* La répartition des copies d'acte délivrées par mode de délivrance n'a pas été communiquée pour 2010 ; pour 2009, elle était la suivante : 13 % au guichet, 33 % par courrier et 54 % par Internet.

Cette statistique fait clairement ressortir la prédominance, considérable sur le plan quantitatif, du traitement des demandes de copie d'acte dans l'ensemble des activités du service par rapport à la création d'actes (livrets de famille, naissances, mariages, décès et mentions).

Dans ce contexte, la question de la polyvalence des agents dans l'exercice des missions du service de l'état civil n'a pas le même sens que celui qu'elle revêt dans les mairies d'arrondissement où le nombre d'actes d'état civil à créer est beaucoup plus important.

Tous les agents de l'état civil de la mairie du 1^{er} sont amenés à traiter des demandes de copie d'acte, activité essentielle du service, ce qui induit par définition un niveau élevé de polyvalence. Cette situation explique qu'il ne soit pas établi de grille des compétences des agents comme c'est le cas dans de nombreux autres services d'état civil de mairie d'arrondissement.

Pour optimiser la répartition des tâches entre les agents, le responsable tient à jour des tableaux mensuels indiquant le temps moyen consacré à chaque type d'activité ou d'acte. Compte tenu de la polyvalence des agents, seul un décompte statistique des tâches accomplies par chaque agent - décompte qui n'est pas effectué - permettrait de calculer une « production » moyenne individuelle.

2.1.1.2.2. La sécurité des procédures

2.1.1.2.2.1. La sécurité juridique

La principale difficulté soulevée dans ce domaine a trait aux mariages, plus précisément à l'appréciation que doit porter l'officier de l'état civil sur la réalité du consentement des époux.

La circulaire en date du 22 juin 2010 du Garde des sceaux, ministre de la justice, relative à la lutte contre les mariages simulés consacre le rôle privilégié des officiers d'état civil en la matière, ceux-ci étant les seuls à pouvoir détecter les indices d'une intention matrimoniale viciée.

Cette circulaire rappelle que l'audition des futurs époux préalablement à la publication des bans est une obligation pour l'officier de l'état civil communal, sauf lorsqu'il n'a aucun doute sur les intentions matrimoniales au vu des pièces du dossier ou lorsque l'audition s'avère impossible. Dans ces deux cas, l'officier de l'état civil - en l'espèce, dans le 1^{er} arrondissement, le Maire lui-même -, signe un procès-verbal de non-audition, procès-verbal qui est versé au dossier de mariage.

La technique du faisceau d'indices est utilisée pour détecter d'éventuels mariages forcés ou arrangés¹⁰.

Suivant les précisions contenues dans la réponse du Maire du 1^{er} sur le rapport provisoire, à la mairie du 1^{er}, le chef de service, en cas de doute sur la réalité du consentement, a un entretien préalable avec les futurs époux ; en cas de doute confirmé à l'issue de cet entretien, l'audition proprement dite est tenue par le Maire lui-même (un cas depuis 2009).

Les futurs époux sont reçus séparément. Chaque audition représente environ deux heures de travail au total, préparation comprise.

Sur un plan plus général, le taux de saisine du Parquet est resté nul tout au long des dernières années.

Concernant les rectifications apportées aux actes d'état civil, une liste en est tenue à jour dans un cahier. Les erreurs matérielles commises dans l'apposition de ces mentions sur les actes d'état civil sont très peu nombreuses.

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

2.1.1.2.2. La sécurité informatique

Les règles de sécurité du logiciel CITY 2 contraignent chaque agent utilisateur à disposer d'un code personnel d'accès (nom de compte et mot de passe). Chaque agent du service de l'état civil peut travailler sur n'importe quel poste, en utilisant son propre code d'accès, et le verrouillage du poste est automatique quelques minutes après le départ de l'agent.

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

Enfin, un dispositif de sécurité du logiciel empêche de faire des copies d'écran en mode « caractère » pour des exports vers le logiciel WORD.

¹⁰[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

2.1.1.2.2.3. La sécurité matérielle

L'accueil des usagers a lieu dans une salle de type « plateau modulaire », qui présente l'inconvénient de ne pas être accessible aux personnes à mobilité réduite.

La fréquentation du public au guichet est faible - de 8 à 10 usagers par jour en moyenne -, et aucune agression physique ou verbale n'est signalée.

Il est vraisemblable que la fréquentation du public soit plus faible encore à l'avenir, la mise en œuvre du projet d'échange dématérialisé des données d'état civil via la plate-forme de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) ne pouvant qu'entraîner une baisse du flux des demandes d'acte présentées au guichet.

La confidentialité est respectée. Les écrans d'ordinateur ne sont pas visibles pour les usagers ; les registres d'état civil ne leur sont pas accessibles ; lorsque c'est nécessaire, comme dans le cas des auditions prénuptiales, un entretien peut avoir lieu dans le bureau du responsable du service.

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

2.1.2. Le service « affaires générales/élections »

Au 31 décembre 2010, le service « affaires générales/élections » comprenait, outre sa responsable, adjoint administratif, quatre agents, également adjoints administratifs. A la mi-2011, la responsable a été nommée secrétaire administratif, mais occupe toujours un emploi budgétaire de catégorie C.

L'un des quatre adjoints administratifs travaille à temps partiel (90 %) ; un autre exerce les fonctions de « relais technique » en matière informatique à hauteur de 20 % de son temps de travail.

L'ensemble des agents bénéficient d'une ancienneté à la mairie du 1^{er} assez importante : entre 9 et 12 ans.

2.1.2.1. Une gamme de missions étendue

L'activité du service « affaires générales/élections » couvre un champ très varié, allant des affaires générales au sens strict (certifications, attestations...) aux élections, au recensement de la population, au recensement militaire et aux inscriptions scolaires, en passant par l'urbanisme.

Il n'intervient pas en revanche dans le processus des inscriptions en crèche. Les demandes d'inscription en crèche sont déposées par les parents auprès des directrices d'établissement, et sont ensuite soumises pour décision à une commission composée d'élus de l'arrondissement.

Le tableau ci-après récapitule pour l'année 2010 les données caractéristiques de l'activité du service et le nombre de prestations fournies par celui-ci aux usagers.

Tableau 14 : Activité du service « affaires générales/élections » en 2010

Données caractéristiques ou prestations aux usagers	Nombre	Effectif du service
Elections Nombre d'électeurs (élections politiques) Nombre d'électeurs (élections professionnelles) Nombre de bureaux de vote Nombre de mouvements 2010/2011 (inscriptions, radiations, modifications intra et inter-arrondissements/intra et extra-Paris)	10 357 électeurs nationaux (28/02/2011) ; 183 électeurs européens (européennes) ; 195 électeurs européens (municipales) 52 044 électeurs sur 29 bureaux de votes prud'homaux (année 2008) 10 Inscriptions électeurs nationaux : 376 Radiations électeurs nationaux : 348 Inscriptions européens (municipales) : 2 Radiations européens (municipales) : 4 Inscriptions européens (européennes) : 2 Radiations européens (européennes) : 2 Modifications intra-arrondissement : 16	5 agents de catégorie C * (dont 1 également « relais technique » en matière informatique pour 20 % de son temps de travail)
Affaires générales - recensement militaire - certificats divers - copies conformes - légalisations de signature - notifications administratives - affichage administratif (arrêtés d'urbanisme) - cotes et paraphes - attestations d'accueil - enquêtes publiques	119 139 661 422 28 399 26 191 2	
Recensement de la population - nombre de logements enquêtés	1133	
Ecoles - inscriptions en maternelle - inscriptions en élémentaire - dérogations	94 31 68	

* Dont la responsable du service, nommée secrétaire administratif à la mi-2011.

Source : mairie du 1^{er}

2.1.2.1.1. Les élections

Les inscriptions sur les listes électorales se déroulent tout au long de l'année, mais c'est au mois de décembre que l'on observe le flux de demandes de loin le plus important, la date butoir fixée pour l'accomplissement de cette formalité étant le 31 décembre. Le flux est particulièrement élevé en décembre de l'année précédant un scrutin majeur comme l'élection présidentielle¹¹.

Une permanence d'accueil des usagers est assurée tous les samedis de décembre entre 9 h et 13 h et entre 14 h et 16 h, les agents qui y participent étant rémunérés sous forme d'heures supplémentaires.

Les radiations, quel qu'en soit le motif - décès, retour de la carte d'électeur avec la mention « NPAI » - sont effectuées en période de révision électorale.

Les demandes d'inscription faites par Internet sont encore en nombre très limité - 20 en 2010 -, mais ont fortement augmenté en 2011 - 75 entre janvier et juin. Si ces demandes devaient être intégrées manuellement dans le logiciel SIGLES entre décembre 2010 et décembre 2011, depuis cette dernière date elles le sont automatiquement, ce qui allège la charge de travail des agents.

La maintenance de SIGLES est assurée par le bureau des élections et du recensement de la population (DUCT), [.....]
Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

Les listes de mouvements - inscriptions, dont modifications intra-arrondissement, et radiations - à opérer sur les listes électorales sont éditées à partir de SIGLES. Chaque mouvement est vérifié par la responsable du service et soumis pour validation aux « commissions administratives de révision des listes électorales » qui siègent tous les ans entre octobre et février¹².

2.1.2.1.2. Les différents recensements

Le recensement annuel de la population organisé par l'INSEE implique pour la mairie du 1^{er} le recrutement de six personnes chargées d'enquêter un total de 1 133 logements (8 % de la population), soit un peu moins de 190 par agent recenseur.

La responsable du service « affaires générales/élections » coordonne l'ensemble des actions nécessaires à la mise en œuvre de l'opération par la mairie du 1^{er}.

Elle recrute l'équipe d'agents recenseurs, constituée en majorité d'agents de la Ville, y compris parfois des agents travaillant à la mairie du 1^{er}, et pour le reste d'étudiants ou d'autres personnes extérieures.

Les intéressés perçoivent pour leur intervention, qui s'étend sur cinq semaines, une rémunération calculée « à la tâche », variant en pratique entre 700 et 900 €, montant qui selon la responsable peut expliquer la relative difficulté du recrutement.

La responsable joue le rôle de « contrôleur », assurant la logistique de l'opération (matériels, cartes d'enquêteur), validant les carnets de tournée et veillant au respect des objectifs fixés par l'INSEE, mais n'accompagne pas les agents recenseurs dans leurs tournées.

¹¹ Pour l'élection présidentielle de 2007, 650 inscriptions ont été effectuées en décembre 2006.

¹² Ces instances sont composées de représentants du Préfet, du Président du Tribunal de grande instance, du Maire de Paris et du Maire d'arrondissement ; le représentant du Maire d'arrondissement n'y participe qu'avec voix consultative.

Depuis deux ans, l'APUR, préalablement au démarrage de l'opération, vérifie sur place la réalité de chaque adresse, son code d'accès, l'existence ou non d'un gardien, le n° de téléphone du syndic, et appose dans chaque immeuble un avis de passage des enquêteurs. Le nombre de logements par immeuble est peu élevé, de l'ordre de trois en moyenne, ce qui accroît d'autant ce travail préparatoire.

L'INSEE, quant à lui, dispense une formation de deux demi-journées aux agents recenseurs.

Malgré ces précautions, les agents recenseurs rencontrent parfois des difficultés pour accéder aux immeubles, à quoi s'ajoutent de nombreuses agressions verbales de la part des habitants. Les bulletins qui ne peuvent être remis en mains propres sont déposés dans les boîtes aux lettres.

Les habitants qui ne répondent pas à l'enquête reçoivent une relance par lettre. En cas de non-réponse persistante, il est prévu le paiement d'une amende de 68 €, mais celle-ci n'est en fait jamais réclamée. Le taux de feuilles de logement non enquêtées s'est élevé à 7 % en 2010.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a précisé que, si le paiement de l'amende de 68 € n'est, en fait, jamais réclamé dans le 1^{er}, il ne l'est apparemment pas non plus dans l'ensemble des autres arrondissements parisiens.

Le service est également chargé du « recensement citoyen ». En 2010, 119 jeunes ont été recensés à ce titre par la mairie du 1^{er}, ce chiffre marquant une grande stabilité par rapport aux années précédentes.

Cette démarche est souvent accomplie à l'occasion du passage d'un examen soumis au contrôle de l'autorité publique (bac, permis de conduire, etc.), les mois de juin, septembre et octobre étant de ce fait ceux au cours desquels les intéressés sont les plus nombreux.

2.1.2.1.3. Les affaires scolaires

Les demandes d'inscription en école maternelle ou élémentaire sont reçues et traitées par le service.

Une commission présidée par le Maire d'arrondissement, et à laquelle participent l'Adjoint au Maire chargé des affaires scolaires, un élu de l'opposition locale, l'inspecteur d'académie et les directeurs d'école, statue sur les demandes de dérogation.

En 2010, plus d'un tiers du total des décisions prises en ce domaine étaient des dérogations.

Suivant les précisions contenues dans la réponse du Maire du 1^{er} sur le rapport provisoire, les dérogations s'exerçaient entre deux écoles situées dans le 1^{er} arrondissement ou concernaient également des écoles situées dans des arrondissements périphériques du 1^{er}, la sectorisation de certaines écoles de cet arrondissement « débordant » sur des secteurs d'arrondissements limitrophes.

2.1.2.1.4. L'urbanisme

Le service « affaires générales/élections » joue dans ce domaine un rôle purement procédural, se bornant à la réception, la mise en forme, l'affichage et l'envoi en retour des dossiers, les questions de fond étant traitées au niveau du cabinet du Maire et des élus.

Cette répartition des responsabilités vaut pour les permis de construire, les permis de démolir et les autorisations de travaux, et a fortiori pour les deux grandes opérations d'urbanisme engagées dans le 1^{er} arrondissement, à savoir la rénovation des Halles et celle de la Samaritaine.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a précisé à ce sujet que « l'organisation des enquêtes publiques relève [...] de la responsabilité du Service ».

2.1.2.2. Un niveau élevé de polyvalence interne

Le tableau des compétences des agents du service « affaires générales/élections » (cf. l'annexe II) fait ressortir un niveau élevé de polyvalence interne.

Pour les fonctions affaires générales au sens strict et les affaires militaires, le taux de polyvalence est proche de 100 %.

Suivant les indications données aux rapporteurs par la responsable du service, la polyvalence s'accompagne de l'attribution du rôle de « référent » à tel ou tel agent dans tel ou tel domaine - affaires scolaires, élections, recensement militaire, etc. -, l'intéressé ayant une maîtrise particulièrement solide du domaine en question.

Si l'on met à part le cas de l'agent qui exerce pour une partie de son temps (20 %) les fonctions de « relais technique » en matière informatique, il n'existe pas de polyvalence des tâches entre le service « affaires générales/élections » et d'autres services.

Comme signalé précédemment (cf. le 1.5.), le rapprochement du service « affaires générales/élections » et du service « état civil/accueil » - qui permettrait de développer la polyvalence des fonctions et l'efficacité des tâches au sein du pôle « services à la population » - se heurte aux difficultés de la communication entre les deux ailes du bâtiment où chacun d'eux est installé.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} formule à ce sujet les commentaires suivants : « Comme le relève le Rapport provisoire, la polyvalence est surtout interne. Elle ne s'exerce, en externe, que par l'activité du "Relais technique", mais il faut y ajouter le fait que le Service intervient aussi ponctuellement à l'Accueil dans le cas de remplacement ponctuel rendu nécessaire dans ce Service du fait d'absences conjuguées, ce qui s'est produit à plusieurs reprises en 2010 et 2011 ».

2.1.2.3. Un effort d'évaluation objective de la charge de travail

Un dispositif de mesure du temps consacré à l'exécution des tâches a été mis en place.

Le tableau ci-après présente pour l'année 2010 les résultats de ce décompte par activité, avec le rappel dans la colonne de droite pour chaque activité du nombre de prestations réalisées durant l'année. Ce tableau est régulièrement mis à jour par la responsable du service.

Tableau 15 : Temps de travail consacré aux activités du service « affaires générales/élections » en 2010

Activités	Temps de travail moyen (en minutes)	Nombre de prestations délivrées durant l'année
Inscriptions électorales	15	376
Radiations électorales	10	348
Certificats divers	15	139
Copies conformes	5	661
Légalisations de signature	5	422
Notifications administratives	5	28
Affichage administratif	5	399
Cotes et paraphes	10	26
Attestations d'accueil	30	191
Recensement militaire	15	119
Inscriptions en maternelle et élémentaire	15	193
Enregistrement permis et travaux	15	284

Source : mairie du 1^{er}

S'agissant de la fréquentation du public au guichet selon les créneaux horaires, il est observé qu'en dehors du mois de décembre très peu d'usagers se présentent à la nocturne du jeudi - seulement quatre en moyenne - et ceux qui le font ne viennent pas après 19 heures ; en août, la fréquentation de la nocturne est quasi nulle.

2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières

2.2.1. Le pôle « événementiel et logistique »

2.2.1.1. Le pôle événementiel

Comme indiqué précédemment, l'une des trois « secrétaires polyvalentes » de la direction générale des services est responsable du pôle événementiel.

Pour l'exercice de cette mission, l'intéressée est placée sous l'autorité du DGAS.

Ses attributions dans le domaine considéré sont larges, couvrant les divers aspects de l'organisation des manifestations dont la mairie du 1^{er} a l'initiative ou auxquelles elle apporte une contribution, que celles-ci se déroulent dans le bâtiment ou à l'extérieur de celui-ci :

- réalisation d'études préalables dans le cadre de la programmation des animations,
- montage budgétaire des dossiers en collaboration avec le DGAS et le service « Finances et commande publique »,
- relations avec les fournisseurs, les artistes participant aux expositions ou aux spectacles, les mécènes éventuels, etc. ;
- dispositions matérielles et juridiques liées aux manifestations : réservation des salles, signature des conventions de mise à disposition de salle à titre gratuit, impression des cartons d'invitation et des affiches, mise en place des illuminations de Noël.

Les tâches accomplies par la responsable du pôle événementiel sont de nature et d'importance variables selon le cas. Il peut s'agir aussi bien d'assurer le montage de l'ensemble d'une opération comme la Fête de la musique - recherche de groupes de musiciens, location des matériels, organisation du dispositif de sécurité, etc. - que d'exécuter directement certaines prestations telles que la conception et l'impression d'affiches ou de cartons d'invitation¹³.

La mairie du 1^{er} étant l'objet de nombreuses sollicitations individuelles ou collectives pour la mise à disposition de l'une ou l'autre de ses salles (salle des expositions, beffroi de la mairie, hall d'accueil ou salle des mariages), il est apparu utile de mettre en place une « commission des animations et expositions » chargée d'examiner les demandes et de retenir les plus intéressantes au regard des caractéristiques des lieux et des orientations souhaitées en matière d'animation.

Présidée par le Maire ou le conseiller d'arrondissement délégué auprès du Maire chargé de la culture, cette commission - à laquelle participent d'autres élus de l'arrondissement issus de la majorité comme de l'opposition locales, ainsi que la présidente du Comité d'animation culturelle du 1^{er} arrondissement¹⁴ - se réunit en fonction du nombre de dossiers à examiner, et en tout état de cause au moins deux fois par an. La responsable du pôle événementiel en programme les réunions et en assure le secrétariat.

¹³ Les affiches de présentation des expositions et les invitations aux vernissages sont entièrement réalisées par la responsable du pôle événementiel, si besoin avec l'aide du webmestre affecté au cabinet du Maire.

¹⁴ Suivant les indications données par le Maire du 1^{er} dans sa réponse sur le rapport provisoire, cette association, subventionnée sur les fonds du Maire, intervient comme partenaire de la mairie du 1^{er} dans l'organisation de certains événements, auquel cas elle est amenée à y participer financièrement.

Par ailleurs, et comme la plupart des marchés spécifiques conclus par la mairie du 1^{er} sont liés à l'organisation de manifestations ou réceptions (cf. infra), la responsable du pôle événementiel s'est vu confier également la charge du secrétariat du « comité des marchés » : préparation de l'ordre du jour et du compte-rendu des séances et envoi des plis.

De manière générale, la responsable du pôle événementiel s'appuie sur le service de la logistique pour mener à bien ses missions, ce qui justifie pleinement le rattachement de ces deux entités au même pôle, placé sous l'autorité du DGAS.

La responsable du pôle événementiel entretient des liens réguliers avec le cabinet du Maire, celui-ci pouvant même jouer le rôle de pilote pour l'organisation de certains « événements » comme le Noël des enfants des écoles ou la sortie des bénévoles du Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP). Dans tous les cas, la mise en œuvre des processus administratifs est assurée par la responsable du pôle événementiel.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a précisé que la responsable du pôle événementiel « prépare les dossiers de demande d'autorisation de l'occupation du domaine public pour les manifestations et animations qu'elle organise [et...] entretient donc des liens réguliers avec le Cabinet du Maire à ce sujet pour la validation des dossiers avant envoi ».

Par ailleurs, le fait que l'animation des conseils de quartier relève du cabinet du Maire (cf. infra) facilite l'organisation d'« événements » en accord avec ces instances qui disposent de crédits de fonctionnement mobilisables à cette fin.

On trouvera à l'annexe III du présent rapport un récapitulatif des « événements » organisés par la mairie du 1^{er} sur la période récente (2009-2011).

2.2.1.2. Le service de la logistique

L'équipe du service de la logistique est composée de huit ALG, y compris le responsable et la gardienne de la mairie, auxquels s'ajoutait jusqu'en octobre 2011 un agent en contrat aidé.

L'un des ALG est à temps partiel (90 %).

Suivant la précision donnée par le Maire du 1^{er} dans le cadre de la procédure contradictoire, un autre ALG travaille à temps partiel (80 %) depuis février 2012.

Le responsable, qui supervise toutes les manifestations organisées en mairie quels qu'en soient la date et l'horaire, bénéficie, comme il l'a déjà été signalé, d'un logement de fonction. Il s'appuie sur un adjoint qui assure son intérim lorsqu'il est absent.

2.2.1.2.1. *Une grande variété d'activités*

Comme dans les autres mairies d'arrondissement, le service de la logistique exerce des activités très diverses. Celles-ci peuvent être regroupées sous les principales rubriques suivantes.

2.2.1.2.1.1. La gestion du courrier

Les ALG trient le courrier à son arrivée à la mairie le matin, et le distribuent dans les services, au cabinet du Maire et aux élus.

Le courrier à expédier est transféré à l'Hôtel de Ville qui se charge de son envoi.

Les ALG effectuent par ailleurs des travaux de mise sous pli.

Enfin, ils assurent le port de courriers ou autres documents à l'extérieur : plis urgents, boîtes, c'est-à-dire portage dans les boîtes aux lettres d'invitations ou d'affichettes concernant par exemple les activités des conseils de quartier, des expositions, des fêtes, etc.

2.2.1.2.1.2. La reprographie et l'impression de documents

Cette activité, liée à l'organisation d'« événements » par la mairie du 1^{er} ou avec son soutien, est surtout importante entre mars et juin et en fin d'année.

Aucune statistique la retraçant n'est disponible, sauf pour les cartes de vœux dont le nombre s'élève à 13 000, en diminution notable avec l'envoi d'un certain nombre de cartes par voie dématérialisée.

Le matériel de reprographie est dans l'ensemble moderne et adapté aux besoins, ne nécessitant pas d'investissement à court terme.

2.2.1.2.1.3. Le protocole et la logistique des « événements »

Le responsable du service de la logistique, ou en cas d'absence son adjoint, accueille les visiteurs reçus au cabinet du Maire.

Par ailleurs, l'ensemble des tâches matérielles liées à l'organisation de manifestations, ainsi qu'à la célébration des mariages, sont assurées par les ALG : installation du mobilier, installation et mise en œuvre des équipements techniques (audio et vidéo), gestion du stock des boissons et denrées, service des réceptions, démontage et rangement.

Dans le prolongement de cette mission, le service de la logistique veille au bon entretien du mobilier. Il est également le « référent » au sein de la mairie pour les questions de signalétique et le correspondant des transports automobiles municipaux (TAM) pour l'entretien du véhicule de service.

Enfin, il est informé de l'emploi du temps des agents de ménage et amené à les alerter sur des situations particulières : défauts d'entretien, demandes d'intervention justifiées par telle manifestation, etc.

En revanche, c'est le secrétariat du DGS qui gère la réservation des salles, cette gestion étant faite à l'aide d'un tableau hebdomadaire tenu sous EXCEL.

Jusqu'à l'affectation du cadre technique recruté en 2011 par la mairie du 1^{er}, le responsable du service de la logistique supervisait aussi de fait l'intendance du bâtiment.

Il faisait en particulier l'interface entre la mairie et la section locale d'architecture (SLA) pour les petits travaux et les dépannages divers, ainsi qu'avec le service technique de l'énergie et du génie climatique (STEGC) pour le chauffage. Il jouait un rôle analogue vis-à-vis des entreprises prestataires, par exemple en ce qui concerne la maintenance des ascenseurs.

Compte tenu du profil de poste du cadre technique tel qu'il a été défini (cf. supra le 1.1.), l'essentiel de ces activités devrait incomber à ce dernier. Dans la pratique, il sera probablement nécessaire de préciser à la lumière de l'expérience l'articulation des rôles respectifs du service de la logistique et du cadre technique dans ce domaine.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a formulé sur ce point l'observation suivante : « *s'il était nécessaire, à l'arrivée du Cadre technique, de préciser l'articulation des rôles respectifs du Responsable du Service logistique [...] et du Cadre technique, cette articulation est désormais réalisée : il n'y a donc pas lieu, comme l'indique le rapport, de se fixer comme objectif de « préciser » cette articulation.*

Ainsi, dans la définition de leurs rôles, comme dans la pratique, les choses sont clairement définies, s'agissant du bâtiment Mairie : le Cadre technique a en charge le recensement des besoins, la détermination des priorités d'interventions, le suivi du montage des dossiers et des chantiers (en relation avec la SLA et les entreprises). Le Responsable de la Logistique remplissant un rôle d'alerte auprès du Cadre technique, pour lui signaler d'éventuels besoins d'interventions ».

Le tableau ci-après, régulièrement renseigné par le responsable du service de la logistique, retrace l'activité de ce service en 2010, répartie par mission ou type d'intervention et par mois.

S'il permet d'appréhender la diversité des tâches accomplies par ce service, l'hétérogénéité des opérations décomptées interdit son utilisation comme instrument d'évaluation de la charge de travail.

Les périodes de plus grande activité s'étendent respectivement de mars à juin et de septembre à novembre.

Tableau 16 : Activité des ALG de la mairie du 1^{er} en 2010

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct.	Nov.	Déc.	Total activités
Port du courrier	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
Tri du courrier	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480
Mise sous pli	4	4	2				1	1	1	1		3	17
Port de plis	7	10	9	13	4	2	9	7	3	2	8	10	84
Boîtages	4	2	2	2	2	2			1	1	1	1	18
Reprographie			6	6				1	2	2	3		20
Rotations véhicule	10	8	16	12	15	18	2	2	10	12	15	12	132
Sonorisation		2	25	20	15	18	17	1	9	8	12	4	131
Réunions	3	2	7	5	4	3			4	5	5		38
Conseils d'arr.	1		1	1	1	1			1	1	2		9
CICA										1			1
Conseils de quartier			1	1		2			2	1			7
Conférences	1	1	4	4	5	1	1		1	1	3		22
Commissions	3	5	1	1	2	6			1	3	4	2	28
Cérémonies	5				1	1		1	1		1		10
Vernissages	2	2	3	2	1	1	2		3	2	4		22
Réceptions	8	1	8	3	3	4	1	1	3	4	4	1	41
Evénements particuliers			3			2						2	7
Permanences	16	16	16	18	15	16	10	4	16	17	15	14	173
Mariages	3	2	2	13	11	16	16	8	16	9	4	3	103
Parrainages				2							2		4
Totaux mensuels	127	115	166	163	139	153	119	86	134	130	143	112	1587
Total annuel	1587												
Moyenne mensuelle	132												

Source : mairie du 1^{er}

2.2.2. La mission informatique

Il ne sera question dans les développements ci-après que des moyens humains mis en place, les questions relatives aux caractéristiques du parc, à sa maintenance, au réseau et aux logiciels étant présentées à l'annexe IV du présent rapport.

2.2.2.1. Les fonctions du relais technique

La mairie du 1^{er} dispose d'un seul relais technique, rattaché au service « affaires générales/élections ». Le tableau ci-après présente de façon résumée son profil, son rattachement hiérarchique et les modalités de son remplacement en cas d'absence.

Tableau 17 : Fonctions du relais technique

Profil administratif du relais technique	adjoint administratif principal 1 ^{ère} classe
Rattachement hiérarchique	Bureau des affaires générales
Ancienneté	10 ans à la mairie d'arrondissement, 9 ans dans la fonction de relais technique
En cas d'absence	un message automatique d'absence de la boîte mël générique renvoie les utilisateurs vers le BTI
Formation	autoformation personnelle et continue très importante ; suivi de l'ensemble des cours proposés aux relais techniques par le Bureau de la Formation de la DRH
Charge de travail	Fluctuante selon la période
Perspectives d'évolution	Non renseigné

Source : mairie du 1^{er}

2.2.2.2. Le traitement des demandes d'intervention des utilisateurs

Le traitement des demandes est présenté dans le tableau ci-après.

Tableau 18 : Traitement des demandes

Procédure standard	Par téléphone ou par mël
Appels téléphoniques	La majorité
Autres moyens	Mël
Avis des utilisateurs	Globalement positif
Cas particuliers	Non renseigné

Source : mairie du 1^{er}

2.2.2.3. La mission informatique dans son environnement

2.2.2.3.1. *L'appui de la DSTI*

Le relais technique peut faire appel à la section « support bureautique » du bureau des équipements informatiques et bureautiques (BEIB) : sur sa demande, des agents de cette cellule peuvent intervenir sur place en appui ponctuel.

2.2.2.3.2. *L'organisation du travail et les relations avec la hiérarchie*

Le travail est géré de façon autonome en fonction des impératifs d'urgence.

2.2.2.3.3. *Les relations avec le BTI (DUCT)*

Le BTI organise une réunion de tous les relais techniques lorsqu'une opération est déployée sur plusieurs mairies d'arrondissement, la fréquence de ce type de réunion étant d'ailleurs faible.

2.2.3. Le « pôle ressources » : les fonctions financière et de gestion du personnel

Plusieurs fonctions sont réunies au sein du « pôle ressources » : « Finances et commande publique » et « Ressources humaines ».

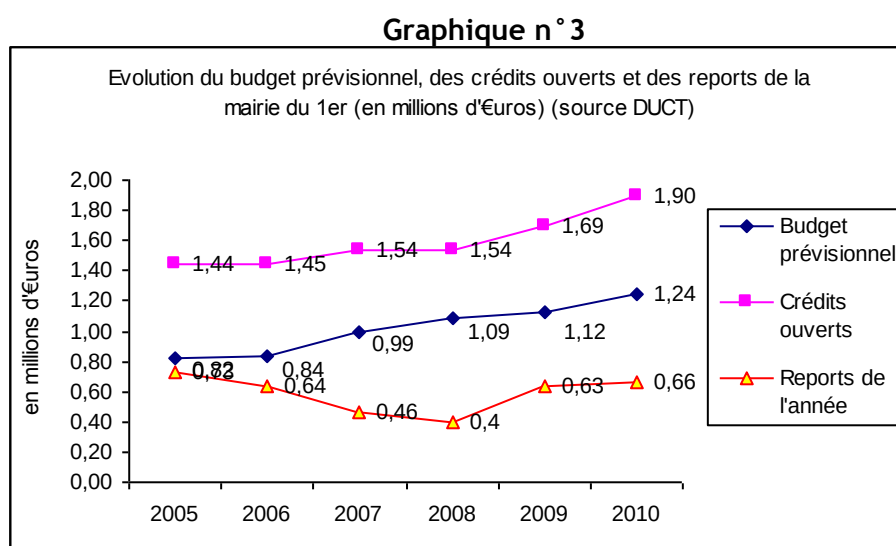
La responsable du pôle, secrétaire administratif de classe exceptionnelle, a effectué un cursus professionnel formateur dans les services de la Ville : cinq ans au bureau des mairies, cinq ans à la DILT et cinq ans à la direction des finances.

2.2.3.1. « Finances et commande publique », un service ayant une triple fonction : financière, de gestion des achats et de régie

Le service « Finances et commande publique » est composé de deux adjoints administratifs.

2.2.3.1.1. Les masses financières en jeu et leur évolution

Le graphique ci-après montre que le **budget prévisionnel** comme les **crédits ouverts** progressent **régulièrement**, notamment depuis 2008. Les **reports de crédits**, après avoir diminué, puis augmenté, **se sont stabilisés**.



Le montant total des dépenses imputées à l'état spécial d'arrondissement a progressé de 31 % entre 2008 et 2010, étant passé de 0,9 M€ à 1,18 M€.

Tableau 19 : Evolution des dépenses imputées à l'état spécial de 2008 à 2010

Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var° 2008/ 2010
Dotation d'animation locale (DAL)	109 450	118 162	315 128	157 596	44%
Travaux urgents	75 045	31 935	140 678	85 821	14%
Conseils de quartier	2 556	3 062	13 224	9 398	268%
Animation locale	31 849	83 164	161 226	62 377	96%
Dotation de gestion locale (DGL)	742 662	879 079	1 172 657	1 000 337	35%
Dotation d'investissement	47 897	35 471	464 525	22 759	-52%
Travaux	18 473	6 287	431 469	6 997	-62%
Conseils de quartier	0	0	33 056	3 340	
Mobilier et équipement	29 424	29 184	n.c.	12 422	-58%
TOTAL	900 009	1 032 712	1 952 310	1 180 691	31%

Source : mairie du 1^{er}

S'agissant des dépenses imputées sur la DAL, celles concernant les travaux urgents s'élèvent à 85 821 € au compte administratif 2010, montant auquel s'ajoutent 22 856 € de factures restant à payer au moment de la clôture budgétaire, soit un total de 108 677 €.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} souligne « *la forte progression qui a été réalisée sur la consommation de la ligne 61522 « Travaux urgents » [...], et ce particulièrement depuis 2009 : 31 935, 31 € (CA 2009), 85 821, 16 € (CA 2010), 116 402, 21 € (CA 2011) ».*

Les dépenses des conseils de quartier augmentent fortement sur la période, mais en 2010 elles sont sensiblement inférieures aux crédits ouverts.

Selon la responsable du pôle, les opérations financées par les conseils de quartier sont de manière générale de faible ampleur, ce qui explique l'importance des reports, tant en investissement qu'en fonctionnement.

Tenant compte de cette situation, le Conseil du 1^{er} arrondissement a, par délibération du 23 juin 2009, décidé de ne permettre aux conseils de quartier de reporter leurs crédits de fonctionnement que pendant un an et leurs crédits d'investissement pendant trois ans.

L'évolution « en dents de scie » sur la période 2008-2010 des dépenses d'animation locale s'explique par la passation d'un marché pour l'impression du journal du 1^{er} arrondissement : notifié en novembre 2008, ce marché n'a eu d'impact sur le budget qu'en 2009.

La forte progression constatée en 2009 tient également à l'organisation d'une sortie pour les écoliers au moment des fêtes de Noël, opération qui n'a lieu qu'une fois tous les deux ans, tandis qu'une autre animation importante, prévue pour la fin 2010, a finalement été annulée.

L'évolution des dépenses imputées sur la DGL est détaillée par catégories d'équipements dans le tableau ci-après.

Tableau 20 : Evolution des dépenses imputées sur la DGL de 2008 à 2010

Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var ° 2008/2010
Dotation de gestion locale (DGL)	742 662	879 079	1 172 657	1 000 337	35%
<i>Mairie d'arrondissement</i>	243 332	271 753	322 814	292 256	20%
<i>Salles polyvalentes</i>	0	0	0	0	
<i>Maison des associations</i>	12 816	67 959	164 357	126 569	888%
<i>Equipements sportifs (411 412)</i>	6 890	4 036	8 282	3 938	-43%
<i>Ecoles</i>	57 927	58 171	65 874	48 650	-16%
<i>Conservatoire</i>	0	0	0	0	
<i>Bibliothèques</i>	1 761	1 501	2 419	468	-73%
<i>Centres d'animation</i>	0	0	0	0	
<i>Crèches</i>	193 360	206 163	290 154	241 874	25%
<i>Espaces verts</i>	13 913	16 910	21 599	9 169	-34%
<i>Remboursement fluides</i>	212 663	252 587	297 159	277 412	30%

Source : mairie du 1^{er}

La hausse très importante des dépenses sur la période 2008-2010 constatée à la ligne « Maison des associations » s'explique principalement par le fait que le loyer et les charges locatives dus au titre de cet équipement, soit près de 0,1 M€, étaient jusqu'à la mi-2009 partagés avec la Mission des Halles, rattachée à la direction de l'urbanisme ; la montée en charge progressive de la Maison des associations s'est par ailleurs traduite par une augmentation des autres frais de fonctionnement.

Un grand nombre des mouvements observés trouvent leur origine dans le décalage des commandes ou des règlements de factures, celui-ci entraînant selon le cas une baisse ou une hausse des dépenses constatées sur un exercice donné. Il en va ainsi pour les lignes « Remboursement fluides »¹⁵, « Crèches », « Espaces verts » et « Equipements sportifs »¹⁶.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} fait observer que la mairie a rattrapé, depuis trois ans, son retard concernant certaines factures. Il note à ce sujet : « **L'augmentation constatée sur certains exercices s'explique donc principalement par :**

- **Les Fluides** : notre décalage d'1 trimestre dans le règlement des fluides a été résorbé en 2010 (5 trimestres ont été mandatés sur cet exercice), ce qui nous a permis de ne plus avoir de factures en attente sur l'exercice 2011 ;

- **Les TAM** : nous avons réglé en 2010 un arriéré de 58 800 € datant de 2008 ;

- **Les Etablissements de Petite Enfance** : des factures datant de 2008 ont également été liquidées sur l'exercice 2010 (il s'agit d'un décalage récurrent avec la DFPE, qui devrait pouvoir se résorber avec la mise en place de la carte achat) ;

¹⁵ La ligne « Remboursement fluides » a fait l'objet d'un effort de gestion important, le reliquat accumulé à ce titre depuis plusieurs années ayant fini d'être absorbé en 2010.

¹⁶ Pour ce qui concerne les crèches, le paiement décalé des factures est récurrent, mais cette situation devrait évoluer avec la mise en place de la carte « achats » (cf. infra le développement sur les achats et marchés).

- *Les fournitures de petit équipement (art. 60632), pour diverses factures de 2008 et 2009* ».

Les dépenses imputées sur la dotation d'investissement diminuent de 52 % sur la période 2008-2010, s'élevant en 2010 à moins de 23 000 € alors que les crédits ouverts au titre de cet exercice atteignent au total 0,46 M€. Ce montant inclut une part importante de reports des exercices précédents, la dotation inscrite au budget primitif pour 2010 ne s'élevant qu'à 124 730 €, montant stable depuis plusieurs années.

Les dépenses de travaux réalisées en 2010 ont porté sur l'éclairage de la façade de la mairie, la sonorisation de la salle des mariages et l'étanchéité de l'école de l'Arbre sec.

Les dépenses imputées sur la ligne « mobilier et équipement » de la dotation d'investissement ont diminué de 58 % en 2010 par rapport à 2008, cette baisse s'expliquant simplement par le fait que divers travaux ont été réalisés à la fin de 2010, voire en 2011, et que les acquisitions de mobilier liées à ces travaux ont été retardées dans l'attente de l'achèvement de ceux-ci.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} fait observer sur ce point que « *des aménagements de bureau et des acquisitions de mobilier ont, certes, été différés, mais plus de 16 000 € ont été dépensés en 2010, en Investissement, à cet effet* ».

2.2.3.1.2. Près de trois quarts des dépenses réalisées en gestion directe

Les crédits inscrits à la DGL peuvent donner lieu, soit à une gestion directe, soit à une gestion déléguée, chaque mairie d'arrondissement choisissant l'un de ces deux modes de gestion en accord avec la direction municipale compétente dans le domaine considéré - par exemple la DFPE pour les crèches.

Le choix de l'un ou l'autre des deux modes de gestion s'exerce au niveau de la fonction (par exemple, Ecoles, Equipements sportifs...), au niveau de la nature (par exemple, petit équipement, eau et assainissement...), et même au niveau du compte.

A la mairie du 1^{er}, des tableaux correspondant aux différents types d'équipement et natures de dépenses sont tenus à jour.

Le tableau ci-après donne la répartition des dépenses engagées selon les deux modes de gestion au cours des trois derniers exercices écoulés.

Tableau 21 : Evolution des engagements de crédits inscrits à l'état spécial d'arrondissement de 2008 à 2010

en €	2008	2009	2010
Engagements juridiques (total)	742 662	879 499	1 162 861
en gestion directe	525 050	610 600	871 016
en gestion déléguée	217 612	268 900	291 846
Factures liquidées en gestion directe	525 050	610 600	871 016

Source : mairie du 1^{er}

Sur la période 2008-2010, les dépenses engagées en gestion directe ont représenté entre 69 et 75 % du total.

2.2.3.1.3. La fonction « achats et marchés »

Les besoins de la mairie du 1^{er} sont dans leur très grande majorité (à 95 %) couverts par recours aux marchés « transverses » de la Ville, marchés élaborés par la direction des achats ou par d'autres directions municipales.

Cette situation résulte tant des efforts accomplis par les directions centrales pour intégrer les mairies d'arrondissement dans leurs droits de tirage sur les marchés à bons de commande de la Ville que de l'action « pédagogique » du « pôle ressources » auprès des responsables d'équipement de proximité pour limiter les commandes « hors marché ».

Il est à noter l'utilisation de quatre cartes d'achat, l'une concernant les fournitures de bureau pour les crèches, les trois autres les fournitures de bureau, le petit matériel et les consommables informatiques pour la mairie. L'usage de ces cartes est limité par un montant maximum d'achats réalisables auprès de chaque fournisseur concerné.

Les marchés à procédure adaptée (MAPA) conclus directement par la mairie, qui couvrent donc une part très marginale des besoins de la mairie, sont à la fois peu nombreux et d'un montant limité.

Sur le tableau ci-après, figure la liste des MAPA, passés ou reconduits par la mairie du 1^{er}, en cours d'exécution en 2010.

Tableau 22 : Récapitulatif des marchés spécifiques de la mairie du 1^{er} en cours en 2010

Domaine	Prestation ou fourniture objet du marché	Montant en €
Communication	Travaux de réalisation et d'impression du journal de la mairie du 1 ^{er}	15 992, 76
Événementiel	Impression de cartes d'invitation ou de cartes de vœux	1316, 10
	Fourniture de matériel d'illumination	1 818, 72
Alimentation	Fourniture de champagne et de boissons diverses	452, 10
	Fournitures alimentaires pour des réceptions	7 146, 83
	TOTAL	26 726,51

Source : mairie du 1^{er}

L'élaboration et le contrôle de la mise en œuvre de ces marchés spécifiques sont confiés au DGAS, le rôle du service « Finances et commande publique » se bornant par conséquent, s'agissant de cette catégorie de marchés, à la passation des commandes.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} fait observer que « *s'agissant des MAPA de la Mairie du 1^{er}, [...] la volonté du DGS était, à l'occasion du changement de DGAS fin 2011, et une fois recruté le nouveau responsable des Finances, de rattacher les Marchés au Service "Finances - Commande publique" dans un souci de cohérence* ».

Pour répondre à la volonté de transparence du Maire du 1^{er}, un « comité des marchés », composé de trois élus de la majorité locale et d'un élu de l'opposition, se voit soumettre pour avis tout projet d'achat d'un montant égal ou supérieur à 500 €.

Ce seuil est très inférieur à celui à partir duquel joue l'obligation réglementaire de conclure un marché, soit 4 000 € hors taxes, limite qui s'apprécie par catégorie d'achats et à l'échelle de la mairie d'arrondissement et de l'ensemble des équipements de proximité inscrits à son inventaire.

Comme indiqué supra, le secrétariat du « comité des marchés » est assuré par la responsable du pôle événementiel, la majorité des marchés spécifiques de la mairie d'arrondissement portant sur l'organisation de manifestations ou de réceptions.

2.2.3.1.4. La régie

Le tableau ci-après présente l'évolution des encaissements réalisés par la régie au titre de la Ville de Paris et de la Caisse des écoles sur la période 2008-2010.

Tableau 23 : Encaissements réalisés par la régie

En €	2008	2009	2010
Ville de Paris	35 542	34 751	39 618
Caisse des écoles	469 628	429 565	469 151
Total	505 170	464 317	508 770

Source : mairie du 1^{er}

Les recettes de la Ville incluent le produit des quêtes réalisées à l'occasion de mariages, produit qui s'est élevé à 3 971 € en 2008, 4 070€ en 2009 et 3 589 € en 2010.

Une corbeille peut être mise à disposition dans la salle des mariages si l'élu présent le demande, ce qui n'est pas systématique. [.....].
[.....].
[.....].

Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Sur le tableau ci-après figurent, pour la période 2008-2010, le nombre des chèques encaissés par la régie et le montant de la recette correspondante.

Tableau 24 : Nombre de chèques encaissés par la régie

		2008	2009	2010
Ville de Paris	nombre	726	749	815
	montant	[.....]	[.....]	[.....]
Caisse des écoles	nombre	5 230	4 712	4 945
	montant	[.....]	[.....]	[.....]
Total	nombre	5 956	5 461	5 760
	montant	[.....]	[.....]	[.....]

Source : mairie du 1^{er}

Le tableau qui précède a été partiellement occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Le tableau ci-après retrace l'évolution sur cette même période des dépenses réalisées par la régie, que ce soit au titre de la Ville - hors état spécial et sur l'état spécial - ou de la Caisse des écoles. **Le montant de ces dépenses est sans commune mesure avec celui des recettes encaissées par la régie.**

Tableau 25 : Dépenses réalisées par la régie

En €	2010
Ville de Paris	158
Etat spécial *	2 830
Caisse des écoles	1 113
Total	4 101
* Taxis pour la mairie et articles de ménage et boulangerie pour les crèches	

Source : mairie du 1^{er}

2.2.3.1.4.1. L'accueil de public à la régie et l'impact éventuel du dispositif « Facil'familles » sur la fréquentation de celle-ci

En 2010, la régie a reçu au total 328 visites : 39 de la part de mandataires agents de guichet des écoles, 31 de sous-régisseurs de crèche, 12 de familles bénéficiaires de prestations du secteur périscolaire (études surveillées, « ateliers bleus »), 246 de familles venues régler des frais de restauration scolaire ou de séjour de vacances¹⁷.

La réception de public à la régie s'inscrit dans une amplitude de 45 heures hebdomadaires, soit tous les jours ouvrables entre 8 h 30 et 17 h sans pause méridienne et jusqu'à 19 h 30 le jeudi.

Ainsi, aucune file d'attente n'est constatée. Par ailleurs, aucun incident avec les familles n'est signalé.

Le déploiement progressif depuis la fin 2010 du dispositif « Facil'familles » dans tous les arrondissements devrait avoir un impact sur la fréquentation des régies des mairies d'arrondissement dans la mesure où les paiements [.....] s'effectuent désormais auprès de celles-ci, et non plus des responsables d'établissement tels que les directeurs d'école ou directrices de crèche. Cet accroissement sera plus sensible encore lorsque les facturations des crèches et celles des cantines scolaires seront intégrées dans « Facil'familles ».

A la mairie du 1^{er}, le dispositif « Facil'familles » a été effectivement mis en place le 1^{er} janvier 2011. Il était difficile à la fin du 1^{er} semestre 2011, époque à laquelle les rapporteurs ont eu leurs entretiens à la mairie du 1^{er}, d'estimer l'impact qu'aurait le dispositif une fois celui-ci monté en charge.

Compte tenu de la désectorisation des paiements [.....] et de la situation géographique centrale de la mairie du 1^{er}, desservie notamment par la station de métro Châtelet, on ne peut totalement exclure que cet impact soit significatif.

Selon l'évolution future de la fréquentation de la régie, différentes mesures pourront être envisagées. Ces mesures porteraient vraisemblablement sur l'installation de la régie - celle-ci ne disposant lors de l'audit d'aucune salle d'attente - [.....]
Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978

¹⁷ Dont 218 pour la restauration scolaire et 28 pour les colonies de vacances.

relative à l'accès aux documents administratifs. Elles seraient éventuellement complétées par une adaptation des horaires d'ouverture au public, dans le sens de l'harmonisation demandée par la DUCT des régimes horaires des régies des vingt mairies d'arrondissement.

2.2.3.1.4.2. *Le contrôle de la régie et sa sécurité*

Dans le dernier rapport établi par la Recette générale des finances (RGF)¹⁸ sur la régie de la mairie du 1^{er}, qui date de 2008, il est observé que sa gestion est « *convenable* » et que « *les opérations comptables sont maîtrisées par le régisseur* ».

Des points positifs sont signalés : l'implication et la disponibilité du régisseur, la tenue de la comptabilité au jour le jour, le traitement régulier des relevés, le respect de la périodicité des versements de recettes et du plafond d'encaisse.

Des recommandations sont formulées par la RGF dans son rapport de 2008 : la réduction de l'avance autorisée pour la Caisse des écoles et l'augmentation de celle de la mairie, la mise en place d'un contrôle interne formalisé (contrôle de caisse, contrôles sur place des sous-régies), un classement et un archivage optimisés des pièces comptables, l'amélioration de la sécurité [.....]

Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} apporte un certain nombre d'informations ou de commentaires sur la mise en œuvre de ces recommandations - imputées par erreur aux rapporteurs, alors qu'elles ont été formulées par la RGF dans son rapport de 2008. Les observations du Maire du 1^{er} sont les suivantes :

« - **La mise en place d'un contrôle interne formalisé** : une vérification complète de la Régie a été réalisée en 2011 par la responsable du Service et validée par le DGS. Un nouveau contrôle aura lieu en 2012 ;

- **Demander "un classement et un archivage optimisés des pièces comptables" n'a aucun sens**, dans la mesure où le Régisseur, depuis sa prise de fonctions en 2009, a déjà réalisé : un classement, un archivage papier, mais aussi un archivage informatique ;

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

La mise en œuvre de ces recommandations n'a pas fait l'objet d'un suivi particulier de la part de la direction des finances de la Ville, ni de la DUCT.

De manière plus générale, si la direction des finances ne diligente pas de contrôle sur le fonctionnement de la régie, cette dernière consulte quotidiennement le site « DF régie » tenu à jour par cette direction et y trouve des réponses utiles aux questions qu'elle doit résoudre.

Suivant les indications données dans la réponse du Maire du 1^{er} sur le rapport provisoire, « *la responsable de la Régie assiste souvent aux réunions organisées sur la question des régies par la*

¹⁸ A laquelle a succédé la Direction régionale des finances publiques (DRFIP) du fait de la réorganisation des services du ministère des finances.

DUCT et/ou la DF, où elle accompagne le plus souvent la responsable du Service [Finances et commande publique]».

Cependant, comme cela est signalé dans la réponse du Maire du 1^{er} sur le rapport provisoire, en 2011 une vérification complète de la régie a été réalisée par la responsable du service et validée par le DGS.

S'agissant de la sécurité matérielle, aucun vol, ni effraction n'ont été signalés aux rapporteurs.

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

En matière informatique, on note l'installation d'un antivirus sur les trois postes. Par ailleurs, le logiciel STAR fait l'objet de sauvegardes.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 1^{er} a formulé au sujet de la régie la remarque suivante : **« Ces observations concernant la Régie doivent permettre de contrebalancer l'impression mitigée qui ressort de la lecture du Rapport provisoire, alors même que la gestion de la Régie, ainsi que les conditions de sécurité dans lesquelles elle exerce ses missions, sont "convenables" (selon le dernier rapport de la DRFIP), c'est-à-dire qui conviennent et sont conformes aux règles ».**

Le directeur de la DUCT, pour sa part, a dans sa réponse sur le rapport provisoire fait part à propos de l'effectivité des contrôles et de l'évolution de la fréquentation de la régie des observations suivantes : **« Sur l'ensemble de ces sujets, un travail de réflexion est d'ores et déjà engagé par la DUCT. Il associe le DGS du 3^{ème} arrondissement qui conduit un groupe de travail mis en place pour réfléchir aux différentes améliorations et adaptations de l'organisation, portant notamment sur la sécurité et les conditions propres à assurer une plus grande continuité de service, afin de répondre aux fortes évolutions que connaissent les régies. A ce titre, l'évolution des statistiques relatives au nombre de règlements effectués en numéraire dans chaque mairie est suivie attentivement en central, pour détecter les services qui pourraient être en difficulté. La DUCT bénéficie par ailleurs d'un concours extérieur pour étudier l'évolution des régies et ses impacts, et accompagner la mise en œuvre des orientations qui seront dégagées ».**

2.2.3.1.5. Un fonctionnement fondé essentiellement sur la polyvalence des tâches

La variété des missions du service « Finances et commande publique » comme son effectif limité expliquent que son fonctionnement repose largement sur la polyvalence des tâches.

La répartition de la charge de travail entre les différentes missions du service n'a pu être indiquée aux rapporteurs, les tâches y afférentes étant très intriquées les unes avec les autres dans leur exécution quotidienne.

Cependant, la responsable du « pôle ressources » se charge plus particulièrement de la préparation du budget et les deux agents du service « Finances et commande publique » remplissent les fonctions de régisseur et de régisseur suppléant.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} indique qu'« **il convient de compléter les attributions des 2 agents du Service : ils ne sont pas que régisseurs (titulaire et suppléant), ils sont à titre principal assistants comptables et budgétaires, chargés chacun d'un secteur (DGL - DAL et 020 pour l'un ; les autres fonctions pour l'autre), tout en étant capables de suppléer l'absence de l'un des deux pour éviter d'occasionner du retard dans le traitement des dossiers. Ils s'occupent, notamment, de l'engagement et de la liquidation des dépenses en gestion directe, du suivi de l'exécution budgétaire de leurs secteurs respectifs, et sont associés à la préparation du budget** ».

De plus, comme indiqué précédemment, la passation et le contrôle de la mise en œuvre des marchés spécifiques de la mairie du 1^{er} sont de la responsabilité directe du DGAS.

La responsable du « pôle ressources » élabore les projections budgétaires en liaison, si besoin, avec les directions municipales, et le projet de budget primitif est présenté par le DGS et elle-même à la direction des finances de la Ville.

Parmi l'ensemble des dépenses relatives aux équipements de proximité, seules celles concernant le bâtiment de la mairie font l'objet de « fiches budgétaires ».

Le budget des « événements » est établi par la responsable du pôle événementiel, en accord avec la responsable du service « Finances et commande publique », et est validé par le DGS. Une enveloppe budgétaire est définie pour chaque « événement », et son utilisation est suivie par nature de dépense à l'aide d'un tableau.

Les tâches relevant de la régie - tenue de la caisse, traitement des recettes, enregistrement des chèques, traitement en imputation, réception du public - sont très largement mutualisées entre le régisseur et le régisseur suppléant, cette mutualisation se trouvant facilitée par le fait que le premier travaille à la régie de la mairie du 1^{er} depuis vingt ans et le second depuis dix ans.

On trouvera ci-après un tableau récapitulant pour la période 2008-2010 le nombre de liquidations, de bons de commande et de marchés émanant de la mairie du 1^{er}.

Tableau 26 : Nombre de liquidations, de bons de commande et de marchés

	2008	2009	2010
Nombre de liquidations	2 639	3 103	3 071
Nombre de bons de commande	2 669	3 118	3 086
Nombre de marchés	2	1	5

Source : mairie du 1^{er}

Cette statistique est la seule disponible indiquant, hors missions de la régie, le volume global d'activité du service « Finances et commande publique ».

2.2.3.2. La gestion du personnel

La responsable du « pôle ressources » a sous son autorité un agent de catégorie C chargé de la gestion du personnel et exerçant à ce titre la fonction d'« unité de gestion directe » (UGD).

Comme indiqué précédemment (cf. supra le 1.1.), cet agent fait également partie du secrétariat de la direction générale des services et en assure la « supervision ».

La mission de gestion du personnel, qui représente 80 % du plan de charge de cet agent, est assurée « en binôme » avec la responsable du « pôle ressources », chacune des intéressées pouvant remplacer l'autre.

Suivant les indications données par le Maire du 1^{er} dans sa réponse sur le rapport provisoire, « **les entretiens de recrutement suivent une procédure variable selon la nature des postes à pourvoir. Ils sont réalisés : pour les postes de responsables de service et pour les postes d'assistante à la DGS, par le DGS et la DGAS ; pour les autres postes, des entretiens préalables (par le chef de service concerné et la DGAS) permettent une première sélection, le DGS recevant les candidats issus de cette sélection, avec la DGAS et le chef de service, et décidant du recrutement. [...] La responsable RH et l'UGD ne "proposent pas" d'avancements au DGS. Elles lui communiquent juste la liste des agents promouvables, le DGS décidant (après avoir sollicité l'avis de la DGAS) ».**

3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER

3.1. Les missions nouvelles

3.1.1. Les conseils de quartier

Le 1^{er} arrondissement dispose de quatre conseils de quartier, qui ont pour ressort géographique, respectivement, le quartier des Halles, le quartier Saint-Germain l'Auxerrois, le quartier Palais-Royal et le quartier Vendôme.

Le coordinateur des conseils de quartier, cadre administratif de catégorie B, est mis à disposition du cabinet du Maire du 1^{er} par la direction générale des services. Il exerce ainsi ses fonctions sous la responsabilité du directeur du cabinet du Maire et de l'Adjointe au Maire chargée de l'animation des quartiers.

Les conseils de quartier comptent chacun une quarantaine de membres, sauf le conseil du quartier des Halles qui en comprend près de 100. Cependant, les conseils des quartiers Palais-Royal et Vendôme tiennent leurs réunions en commun.

Les candidats aux fonctions de conseiller de quartier doivent, soit habiter le 1^{er} arrondissement, soit y travailler, soit encore contribuer à une activité associative exercée dans l'arrondissement.

Les candidatures sont validées par le Conseil d'arrondissement sur proposition de l'Adjointe au Maire chargée de la vie des quartiers et des animations. Le mandat des conseillers de quartier dure deux ans.

Le conseil du quartier des Halles est le seul, eu égard au nombre élevé de ses membres, à désigner en son sein par tirage au sort un bureau composé de cinq conseillers titulaires et cinq suppléants. Il a de plus constitué des groupes de travail internes traitant chacun d'un thème : respectivement la solidarité, la zone piétonne, les espaces publics et les animations culturelles.

Les trois autres conseils de quartier bénéficient, quant à eux, du concours d'un « noyau » de membres particulièrement actifs.

Les séances des conseils de quartier sont généralement présidées par l'Adjointe au Maire chargée de la vie des quartiers et des animations, et parfois par le Maire. Toutefois, s'agissant du conseil de quartier des Halles, un membre du bureau est systématiquement désigné par celui-ci pour présider les séances.

Les élus de l'opposition locale sont systématiquement conviés aux séances des conseils de quartier.

On observe un absentéisme assez important de la part des conseillers de quartier.

Le compte-rendu des séances plénières, hors par conséquent les réunions de bureau ou de commission ou groupe de travail interne, est établi par le coordinateur des conseils de quartier. Ces derniers désignant en leur sein un ou plusieurs secrétaires de séance, les comptes-rendus ne sont relus, sauf exceptions, que par ceux-ci. Les comptes-rendus sont ensuite publiés sur le site internet de la mairie du 1^{er}.

Les opérations organisées et financées par les conseils de quartier sont pour l'essentiel des animations, du type « Ouverture des ateliers d'artistes », vide-grenier, « vin chaud », etc. Il y en a eu six en 2010. Il n'existe pas de journal des conseils de quartier.

En 2010, le conseil du quartier des Halles a réalisé des dépenses supérieures au montant de sa dotation annuelle de fonctionnement en finançant le surplus sur les reports de crédits de l'exercice antérieur.

Il arrive par ailleurs que deux conseils de quartier s'associent pour financer des dépenses jugées d'intérêt commun. Ce fut le cas des conseils des quartiers Palais-Royal et Vendôme qui ont pris en charge, chacun pour la moitié, le coût d'une « balade poétique ».

On note qu'aucune dépense d'investissement n'a été engagée par les conseils de quartier en 2010, mais la pratique est sur ce plan très variable selon les années.

Le tableau ci-après regroupe diverses données relatives à l'activité des conseils de quartier en 2010.

Tableau 27 : Données relatives à l'activité des conseils de quartier en 2010

- nombre de conseillers de quartier au 31 décembre 2010 : 222
- nombre de réunions tenues :
 - réunions de bureau : 7
 - groupes de travail et commissions ouvertes au public : 30
 - assemblées plénières : 15
- nombre total de convocations adressées aux conseillers de quartier : environ 600
- documents écrits produits : 1 bilan d'activité pour la période 2008-2010 ; 15 comptes-rendus d'assemblée plénière ; 2 vœux ;
- moyens matériels mis à disposition des conseils de quartier : 1 bureau équipé d'un ordinateur acquis sur le budget des quatre conseils de quartier et bénéficiant de l'accès à Internet, 1 téléphone, 1 imprimante ; photocopie de documents de travail sur demande ; en fonction des besoins, salle des commissions ou salle des mariages sur réservation et salles situées dans l'arrondissement (Maison des associations, Eglise Saint-Leu, Forum des images, conservatoire municipal du centre, école élémentaire) ;

Source : mairie du 1^{er}

3.1.2. Le projet d'évolution de l'espace dédié aux familles

La mairie du 1^{er} dispose depuis quatre ans d'un local aménagé, dénommé « Espace Familles », contigu à celui où est installé l'Accueil.

Suivant les indications données dans la réponse du Maire du 1^{er} sur le rapport provisoire, « **la Mairie réfléchit à faire évoluer cet Espace, en y développant la documentation, l'organisation de permanences, et en visant les parents de jeunes enfants et les grands adolescents. Mais cette évolution se heurte à la question du personnel chargé de le faire mettre en œuvre et de le faire fonctionner : comme il n'est pas envisagé d'y affecter, ni de personnel permanent (pas de redéploiement possible, compte tenu de la séparation géographique existant entre l'Etat-civil et le BAG, qui ne permet pas la réalisation "d'économies d'échelle" en matière de postes), ni un emploi tremplin comme proposé par la DFPE (au risque, une fois l'emploi tremplin parti au bout d'un an, de ne pas pouvoir continuer à faire fonctionner le service), la transformation de cet Espace Familles en RIF n'est pas envisagée dans l'immédiat** ».

3.1.3. La mise en place d'un « Relais Informations Logement et Habitat » (RILH) : une hypothèse non envisagée jusqu'à présent

Comme ses homologues d'autres mairies d'arrondissement, l'« antenne logement » ouverte dans les locaux de la mairie du 1^{er} - chargée d'accueillir les demandeurs de logement social, de constituer leur dossier et d'en assurer le suivi administratif - fonctionne sous la seule responsabilité de la direction du logement et de l'habitat (DLH), et la direction générale des services n'entretient pas de relations fonctionnelles avec elle.

Cette « antenne logement », à l'instar de celles desservant les autres arrondissements les moins peuplés, ne fonctionne qu'à temps partiel, étant ouverte au public seulement le mardi et le jeudi.

Lors de l'audit, il n'était pas envisagé d'étendre la mission de ce point d'accueil à la délivrance d'informations et de conseils de proximité en matière de logement, pour en faire un « Relais Informations Logement et Habitat » (RILH) sur le modèle mis en œuvre dans quelques autres arrondissements.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} précise à ce sujet : « *la Mairie envisage dans l'avenir de se doter d'un RILH, mais ce n'est pas dans un futur proche* ». Pour de plus amples informations sur ce point, il est renvoyé aux réponses apportées par le DGS au questionnaire qui lui a été adressé par les rapporteurs (cf. infra dans le rapport le 3.2.2.2.).

3.2. Les défis à relever

Un questionnaire a été adressé au DGS. Les réponses apportées par celui-ci au questionnaire constituent la substance des développements qui suivent.

3.2.1. Le fonctionnement des nouveaux dispositifs administratifs

3.2.1.1. Le coordonnateur de l'espace public

Rappel : La mise en place des coordonnateurs de l'espace public vise à renforcer la coordination des services déconcentrés et à offrir un interlocuteur clairement identifié aux mairies d'arrondissement. Ils sont choisis parmi les personnels des services déconcentrés, soit de la DEVE, soit de la DVD, soit de la DPE.

Les questions relatives à l'espace public étant traitées par le cabinet du Maire, c'est celui-ci qui est en relation directe avec le coordonnateur de l'espace public. La mise en place du coordonnateur de l'espace public n'a donc pas d'impact sur le fonctionnement des services administratifs de la mairie du 1^{er}.

3.2.1.2. Les référents territoriaux

Rappel : Les référents territoriaux sont les interlocuteurs des mairies d'arrondissement dans les directions municipales ne disposant pas de services déconcentrés : DU, DDEES, DPP, DAJ. La mairie d'arrondissement doit en effet pouvoir s'appuyer sur un correspondant chargé de la renseigner et de relayer ses demandes au sein de chaque direction municipale. Les directions ne disposant pas de services déconcentrés ont donc désigné en leur sein des référents territoriaux, chacun d'eux ayant compétence pour plusieurs arrondissements.

Il n'y a pas d'impact particulier pour le moment.

Pour ce qui concerne la DPP, la mairie a déjà un correspondant local, commun aux quatre arrondissements du centre, les agents de cette direction intervenant par roulement dans ces quatre mairies.

Pour la DU, aucun impact n'est à noter pour l'instant, les questions liées à l'urbanisme étant du ressort du cabinet du Maire. Cependant, ces questions font également partie des missions du cadre technique qui, pour ce volet de ses fonctions, travaillera en liaison avec le cabinet, notamment en matière de permis de construire.

Pour la DAJ, un référent territorial serait le bienvenu ; son impact ne se ferait sentir que sur la direction générale (DGS et DGAS), ainsi que sur la responsable du « pôle ressources », qui seraient amenés à avoir des contacts avec lui.

3.2.1.3. Le pilotage des services sociaux dans les territoires

Rappel : Une étude-action sur la gouvernance territoriale des services sociaux a été lancée au début de 2010. Le diagnostic, suivi d'un travail participatif, doit permettre d'élaborer des réponses partagées aux questions suivantes : comment renforcer la cohérence des interventions autour des usagers ? Comment développer des stratégies davantage partagées d'intervention sur le territoire à partir d'une connaissance commune de ce dernier ? Quelles formes d'organisation et de fonctionnement des services sociaux permettraient de mieux prendre en compte la diversité des territoires ?

L'étude sur la gouvernance territoriale des services sociaux ne pourra avoir d'impact sur les services administratifs de la mairie que pour le partage d'informations entre ceux-ci et les services du CASVP et de la DASES en matière d'accueil.

Un travail en commun a déjà été engagé récemment, s'appuyant sur les premières pistes de cette étude. Néanmoins, la proximité des services au sein du bâtiment de la mairie - et l'exiguïté des locaux - ne nécessitent pas la mise en place d'un véritable "pré-accueil", une meilleure connaissance par le service « Accueil » de la mairie des missions du CASVP et de la DASES apparaissant suffisante. Des réunions ont déjà été organisées en ce sens entre ces services.

Cette démarche pourra également s'inscrire dans le cadre de la labellisation Quali'Paris.

De manière plus générale, pour ce qui concerne le 1^{er} arrondissement, un meilleur fonctionnement des services sociaux pourrait passer par un regroupement CASVP-DASES.

Celui-ci aurait également l'avantage de libérer de l'espace au sein du bâtiment de la mairie, ces deux services "extérieurs" étant paradoxalement ceux qui sont regroupés dans des unités géographiques cohérentes, ce qui n'est même pas le cas des services administratifs de la mairie, notamment ceux recevant du public, ni du cabinet du Maire et des élus eux-mêmes.

3.2.1.4. Les assistants de conseil de la jeunesse

Rappel : Une dizaine d'assistants de conseil de la jeunesse polyvalents sont mis par la DJS à la disposition des vingt mairies d'arrondissement.

L'assistant du conseil local de la jeunesse, qui travaille à mi-temps pour la mairie du 1^{er}, dépend du cabinet du Maire. Son activité n'a pas d'impact sur le fonctionnement des services administratifs de la mairie.

3.2.2. L'impact des nouvelles technologies

3.2.2.1. La simplification des formalités administratives à effectuer par les usagers

Rappel : Le questionnaire portait sur l'engagement de démarches visant à mieux informer, moderniser les modes de paiement, déssectoriser certaines formalités (demandes d'état civil, demandes de logement social), simplifier et harmoniser les formulaires, et sur l'adéquation des moyens mis en œuvre à cet effet.

- **Meilleure information :** dans la perspective de la labellisation Quali'Paris, un travail a déjà commencé depuis le début de l'année 2011 pour recenser les pratiques existantes en matière d'accueil dans l'ensemble des services en contact avec le public à quelque titre que ce soit (accueil ; état civil ; affaires générales ; direction générale ; finances et régie) et déterminer les premières mesures de "remise à niveau" à prendre avant même le démarrage de la démarche de labellisation.
- **Modernisation des modes de paiement :** celle-ci repose essentiellement sur la mise en œuvre progressive de Facil'familles.
- **Déssectorisation de certaines formalités (demandes d'état civil, demandes de logement social) :** pour des raisons liées essentiellement aux locaux eux-mêmes, il n'est pas possible de faire un véritable "pré-accueil" et de regrouper en un même lieu les services recevant du public.

Les seules perspectives d'évolution pourraient éventuellement venir d'un déménagement du tribunal d'instance - qui libérerait une aile de la mairie au 3^{ème} étage où est installé le greffe - et d'un regroupement des services du CASVP et de la DASES. Les échéances de ces deux éventualités sont indéterminées et aléatoires.

Néanmoins, l'étude des aménagements nécessaires (accessibilité, regroupement en unités cohérentes) a déjà été lancée avec la DPA dans l'hypothèse où des locaux se libéreraient.

- **Simplification et harmonisation des formulaires :** cette approche est à venir, dans le cadre de la labellisation Quali'Paris.
- **Adéquation des moyens :** la mairie du 1^{er} est une petite mairie, "à taille humaine", privilégiant de longue date la qualité de l'accueil des usagers. La mairie du 1^{er} a, néanmoins, certains handicaps :
 - celui des locaux - rappelé plus haut - qui constitue un vrai frein au regroupement des services à la population et à la mise en place d'un "pré-accueil" ;
 - celui de la signalétique, insuffisante à l'heure actuelle dans un bâtiment ancien à l'architecture particulière ; un travail est entrepris depuis deux ans avec l'Atelier Signalétique - récemment transféré de la DILT à la DPA -, mais compte tenu du plan de charge de celui-ci, le projet n'avance que lentement : une charte de présentation a été retenue ; cette charte a déjà été déclinée au rez-de-chaussée de la mairie (hall, accueil ; péristyle reliant les escaliers A et B ; palier des deux ascenseurs) et dans les ascenseurs eux-mêmes ; il reste à la décliner dans les étages, ce qui doit être réalisé en 2011 pour les services desservis par l'escalier B et pour le 2^{ème} étage.

3.2.2.2. Le développement des « télé services »

Rappel : Il s'agit de dispositifs permettant aux usagers d'accomplir diverses démarches « en ligne » : inscription sur les listes électorales, recensement citoyen, demande de carte de stationnement résidentiel, pré-inscription en crèche...

- **Inscription en ligne sur les listes électorales** : le dispositif a démarré en décembre 2010 ; sur le premier semestre 2011, 75 inscriptions ont été enregistrées à ce titre, ce qui semble être supérieur en pourcentage à la moyenne parisienne.
- **Recensement citoyen en ligne** : à partir du site monservicepublic.fr, l'utilisateur peut remplir les formulaires et les envoyer par courrier au service « affaires générales/élections », mais à Paris l'ensemble des opérations ne peuvent être encore faites en ligne ; il serait souhaitable d'offrir aux jeunes cette possibilité, même si à ce jour aucune remarque n'a été faite à ce sujet par des usagers.
- **Echanges de données relatives à l'état civil** : l'impact des demandes faites sur Internet est croissant, notamment pour les recherches généalogiques qui concernent au premier chef le service de l'état civil de la mairie du 1^{er}, celui-ci étant chargé des recherches généalogiques "inter-arrondissements".
- **Renouvellement de la demande de logement en ligne** : cette question relève de l'antenne logement de la DLH. Il n'est pas envisagé pour le moment de créer un RILH en raison essentiellement des contraintes de locaux et d'effectifs (l'antenne logement du 1^{er} arrondissement représente 0,6 poste dans les effectifs de la DLH). La question de la création d'un RILH ne sera envisagée qu'après que la mairie du 1^{er} aura mis en place son espace dédié aux familles.
- **Demande en ligne de la carte de stationnement résidentiel** : le système n'est pas en place. La mairie du 1^{er} délivre une dizaine de formulaires d'inscription par mois.
- **Pré-inscription en ligne pour une demande de place en crèche** : elle n'existe pas. Dans le 1^{er}, les inscriptions en crèche se font directement auprès des directrices de crèche. Le service « affaires générales/élections » n'assure donc pas les inscriptions, ni leur suivi sur le logiciel LUCI et ne prépare pas les réunions de la commission d'attribution, cette responsabilité relevant du cabinet du Maire.
- **Adéquation des moyens** : la mise en place d'un RILH pourrait soulever une difficulté concernant les moyens en locaux. S'agissant des moyens en personnel, la mise en œuvre des dispositifs précités ne poserait a priori pas de problèmes particuliers d'adéquation des effectifs. Une interrogation demeure, néanmoins, sur l'impact à venir de Facil'familles sur le secteur finances/régie (cf. infra).

3.2.2.3. La mise en œuvre du projet transversal « Facil'familles »

Rappel : le dispositif Facil'familles vise quatre objectifs : un meilleur accès à l'information, la simplification des formalités, la modernisation des modes de paiement, et l'offre de télé services.

L'impact de ce dispositif est encore difficile à mesurer, car la faculté offerte aux usagers de se rendre dans n'importe quelle mairie pour effectuer leurs règlements pourrait entraîner un afflux de public dans une mairie centrale comme celle du 1^{er} arrondissement, ce dernier étant un lieu de passage important.

Les effectifs du secteur finances/régie devraient permettre d'y faire face, mais sous la réserve indiquée ci-dessus.

3.2.2.4. L'Internet comme outil de participation des usagers

Rappel : l'Internet peut être utilisé pour demander l'enlèvement d'encombrants et pourrait l'être à l'avenir pour signaler des incivilités.

Les affaires concernant la gestion de l'espace public relevant du cabinet du Maire, ce dispositif n'a pas d'impact sur le fonctionnement des services administratifs de la mairie.

3.2.2.5. L'utilisation du multicanal

Rappel : Il s'agit du site paris.fr, du 3975, des messageries électroniques et du partage des bases de données par les agents d'accueil.

- **Le 3975 :** la mairie du 1^{er} a son propre standard et n'est pas reliée au 3975.
- **Messageries électroniques :** le développement est important : dans le domaine de l'état civil, notamment s'agissant des recherches généalogiques ; pour la gestion des invitations aux manifestations, expositions, animations, cérémonies diverses : la mairie a proposé aux personnes inscrites sur ses fichiers de lui communiquer leur adresse courriel pour l'envoi des invitations, et 40 % ont accepté, d'où une diminution des frais d'impression et d'affranchissement.
- **Partage des bases de données par les agents d'accueil :** celui-ci est à développer, en mettant à profit les possibilités qui seront offertes par la labellisation Quali'Paris.

3.2.3. La mise en place de pôles d'administration « décentralisée »

3.2.3.1. La gestion des équipements de proximité

Rappel : La gestion des écoles, gymnases, centres d'animation, crèches... a été transférée aux conseils d'arrondissement. Le transfert effectif des équipements de proximité s'est opéré progressivement : 821 avaient été transférés en 2001, 2195 en 2010. Les crédits inscrits aux états spéciaux d'arrondissement (ESA), qui permettent essentiellement aux mairies d'arrondissement de faire fonctionner ces équipements, ont été multipliés par sept.

- **La programmation :**
 - celle des investissements localisés relève du cabinet du Maire, qui étudie et retient les priorités ; le cadre technique y participera ;
 - celle des investissements d'intérêt local (IIL) relève de la direction générale des services pour l'enveloppe « équipements de proximité », et du cabinet du Maire pour l'enveloppe « espace public ».

Son impact sur le fonctionnement des services administratifs de la mairie est donc limité, mais la montée en puissance du cadre technique devrait faire évoluer cette situation.
- **Le suivi des travaux :** celui-ci est globalement du ressort de la direction générale des services, avec intervention, parfois directe, du cabinet du Maire auprès de la DPA, de la DASCO et de la DFPE pour ce qui concerne les écoles et les crèches.

L'arrivée récente du cadre technique a conduit à mettre en place une procédure interne faisant de lui le véritable coordonnateur des travaux dans les équipements de proximité : expression des besoins, liaison avec la SLA pour le chiffrage et le montage des dossiers, détermination des priorités, suivi des travaux ...). Il est encore trop tôt pour en mesurer l'impact.

La gestion des travaux devrait y gagner en cohérence, tant en interne que vis-à-vis de la DPA et des directions opérationnelles.

3.2.3.2. La réforme des investissements d'intérêt local

Rappel : La délibération adoptée par le Conseil de Paris en juin 2009 prévoit que la plupart des travaux courants d'entretien et de petit aménagement, dénommés « investissements d'intérêt local », soient dorénavant programmés sur la proposition des Maires d'arrondissement dans le cadre d'enveloppes définies en fonction de critères objectifs arrêtés par le Maire de Paris après avis du comité des arrondissements.

Les observations du DGS sur ce point figurent supra sous la rubrique « gestion des équipements de proximité ».

3.2.3.3. Les subventions aux associations d'intérêt local

Rappel : Comme pour les investissements d'intérêt local, il est prévu que les maires d'arrondissement bénéficient d'une enveloppe de crédits à ce titre. Cette enveloppe leur permettra de subventionner les associations d'intérêt local.

Un important travail de recensement a été mené pour établir arrondissement par arrondissement, une liste des associations d'intérêt local. La création d'enveloppes par arrondissement, prévue initialement dès 2010, a finalement été reportée, les modalités de mise en oeuvre n'étant pas encore totalement finalisées.

Cette affaire relève du cabinet du Maire, et n'a pas d'impact sur le fonctionnement des services administratifs de la mairie.

3.2.3.4. La création de la commission mixte paritaire

Rappel : La commission mixte paritaire (CMP), instituée par la loi n°2002-276 du 27 février 2002 modifiée par la loi n°2004-809 du 13 août 2004, est une autorité administrative collégiale composée de six membres, pour moitié de représentants du Maire de Paris et pour l'autre moitié de représentants du Maire d'arrondissement.

La CMP a pour mission de déterminer les conditions générales d'admission dans les équipements de proximité et d'utilisation de ceux-ci et d'intervenir en cas de difficultés dans leur application. Cette instance a donc vocation à se prononcer sur le règlement intérieur de tous les équipements de proximité.

La CMP ne s'est jamais réunie. Cette instance devra être réunie pour arrêter le projet de règlement intérieur de la future Maison des associations, projet qui sera ensuite soumis au Conseil d'arrondissement.

La CMP pourra également être saisie des règlements intérieurs des établissements de petite enfance et des parcs et jardins qui doivent être mis à jour.

3.2.3.5. Le co-pilotage de la propreté

Rappel : Les missions de propreté font l'objet d'un co-pilotage entre les services de la DPE et les mairies d'arrondissement.

Les affaires concernant la gestion de l'espace public relevant du cabinet du Maire, ce dispositif n'a pas d'impact sur le fonctionnement des services administratifs de la mairie.

3.2.3.6. Le comité des arrondissements

Rappel : Le comité des arrondissements est une instance consultative. Présidé par le Maire de Paris, le comité réunit les vingt maires d'arrondissement. L'administration est associée à ses travaux. L'avis du comité peut être sollicité sur toute question intéressant les arrondissements. Il peut faire des propositions sur tout sujet d'intérêt local.

Ce dispositif n'a pas eu jusqu'à présent d'impact sur l'organisation et le fonctionnement des services administratifs de la mairie, sauf pour ce qui concerne la gestion des enveloppes allouées pour les investissements d'intérêt local (cf. supra) dans laquelle sont impliqués le DGS, le DGAS, la responsable des finances et le cadre technique. Aucun problème particulier de moyens ou d'effectifs n'est soulevé à ce titre.

3.2.4. La déconcentration des directions municipales

3.2.4.1. La pratique actuelle des relations entre la mairie d'arrondissement et les services municipaux déconcentrés

Rappel : D'ores et déjà, une grande partie de l'administration municipale est déconcentrée. Plusieurs services disposent d'une organisation locale : la DASCO (circonscriptions), la DJS (circonscriptions et secteurs), la DPA (sections locales d'architecture), la DPE (divisions de propreté et circonscriptions d'assainissement), la DVD (sections territoriales de voirie), la DEVE (divisions), la DASES (services sociaux de secteur, Espaces Insertion, Cellules d'appui pour l'insertion, secteurs de service social scolaire), le CASVP (sections locales d'arrondissement).

La déconcentration des directions municipales a globalement très peu d'impact sur le fonctionnement des services administratifs de la mairie :

- *les relations avec la DJS, la DPE, la DVD et la DEVE relèvent totalement du cabinet du Maire ;*
- *les relations avec la DASCO et la DFPE relèvent principalement du cabinet du Maire, la direction générale des services n'ayant que des contacts très épisodiques avec ces directions - uniquement sur des questions liées aux travaux ;*
- *les relations avec la DPA sont celles qui concernent le plus les services administratifs de la mairie : le cadre technique est appelé à prendre le relais du DGAS et de l'huissier - qui intervenait auprès de l'atelier de la SLA pour les petites interventions ponctuelles au sein de la mairie - pour coordonner les contacts avec la SLA ; mais, cette dernière peut aussi être sollicitée directement par le cabinet du Maire, notamment pour ce qui concerne les écoles, les crèches et le gymnase.*

Les chefs d'établissement - école ou salle de sport - connaissent-ils les représentants de l'administration et savent-ils immédiatement à qui s'adresser lorsque, par exemple, leur équipement nécessite de petits travaux ? Ainsi, une école qui a besoin de petits travaux trouve-t-elle rapidement la circonscription des affaires scolaires (CAS) et la SLA pour faire réaliser les réparations ?

Dans ce cas, le chef d'établissement s'adresse, soit à la direction générale des services, soit au cabinet du Maire, soit parfois directement à la SLA.

La mairie du 1^{er} s'efforce, avec l'arrivée du cadre technique, d'en faire un "point de passage unique", en interne comme pour les responsables d'équipement.

3.2.4.2. Les évolutions envisagées en matière de déconcentration

Rappel : Deux projets portent en particulier le mouvement de déconcentration à venir : la déconcentration DFPE/DASCO et la déconcentration territoriale de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

Aucun impact particulier sur les services administratifs de la mairie n'est à attendre de la déconcentration DFPE/DASCO, le suivi des écoles et des crèches, en liaison avec la DASCO et la DFPE, relevant du cabinet du Maire.

Quant à la déconcentration territoriale de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), elle n'a aucun impact particulier sur le fonctionnement des services administratifs de la mairie.

3.2.5. Quels nouveaux modes d'organisation ou méthodes de travail pour un meilleur service de proximité ?

Rappel : Pour offrir un meilleur service de proximité aux Parisiens, la « charte des arrondissements » reconnaît le rôle de pilotage territorial des Maires d'arrondissement, définit les modalités d'un travail collaboratif entre les mairies d'arrondissement et les services de la Ville et prévoit le recours à de nouvelles formes d'intervention (traitement des réclamations des usagers, procédures de co-instruction et de co-construction entre mairies d'arrondissement et directions, droit à l'expérimentation, etc.).

La plupart des questions ayant trait au pilotage territorial - espace public, écoles, crèches, gymnase, Maison des associations, etc. - relèvent du cabinet du Maire.

L'impact que celles-ci auront sur les services administratifs sera lié essentiellement aux travaux dans les équipements de proximité, dont le cadre technique devrait assurer la coordination.

Quant aux procédures de co-instruction, de co-construction et de co-pilotage, leur impact devrait de même concerner principalement le cabinet du Maire.

Les services administratifs de la mairie seront sollicités essentiellement par la dimension d'accueil de ces procédures, à moins que l'application de la Charte des arrondissements n'amène progressivement à redéfinir le partage des tâches entre la direction générale des services et le cabinet du Maire.

4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES RECOMMANDATIONS

4.1. Les principales observations

Le contexte général dans lequel s'inscrit l'activité des services administratifs de la mairie du 1^{er} - à savoir un territoire peu étendu situé en plein centre de Paris, une population desservie un peu inférieure à 20 000 habitants et un effectif limité à une trentaine d'agents - a sur celle-ci un fort impact.

En effet, il favorise un fonctionnement souple reposant sur une chaîne hiérarchique courte, une bonne adaptabilité des personnels à l'évolution des missions et une polyvalence étendue des fonctions.

Ces éléments constituent naturellement des atouts pour le management des services administratifs de la mairie d'arrondissement.

Ces atouts sont confortés par une liaison régulière entre la direction générale des services et l'exécutif local.

Au-delà des liens établis entre le niveau administratif et le niveau politique, on note d'ailleurs que certains champs d'intervention, notamment l'activité « événementielle », sont pris en charge de manière étroitement articulée entre eux, et on observe même qu'un dispositif comme celui des inscriptions en crèche est géré directement par l'exécutif local.

La fluidité des relations entre les diverses entités dont se compose la mairie d'arrondissement, si elle est un gage de réactivité, peut cependant présenter le risque d'une certaine confusion des rôles et d'une insuffisante lisibilité de l'organisation des services.

De ce point de vue, il apparaît souhaitable de réexaminer la question de l'articulation des missions entre le service de la logistique et le cadre technique nouvellement recruté, s'agissant de l'intendance du bâtiment de la mairie.

Parallèlement, il pourrait être utile, comme d'autres mairies d'arrondissement l'ont déjà fait ou projettent de le faire, que, pour renforcer ses liens avec la DILT d'une part, la DPP d'autre part, la mairie du 1^{er} conclue avec ces directions des contrats d'objectifs. Ces contrats devraient permettre au service de la logistique de mieux coordonner ses interventions avec celles des agents de ménage d'une part, celles des agents d'accueil et de surveillance d'autre part, et d'exercer ainsi son rôle plus efficacement.

Une autre amélioration organisationnelle consisterait à confier la responsabilité complète des achats et marchés au service « finances et commande publique », en revenant sur la séparation entre la fonction d'élaboration des marchés spécifiques de la mairie assurée par le DGAS et la fonction d'exécution exercée par ce service.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} estime qu'« *au vu des remarques faites* » dans ladite réponse « *Le "risque d'une certaine confusion des rôles et d'une insuffisante lisibilité de l'organisation des services" [...] semble sans fondement important.* Il ajoute à ce sujet : « *Ce risque résulterait essentiellement, selon le Rapport provisoire :*

- *D'une insuffisante clarification des tâches entre le Cadre technique et le responsable de la Logistique, point sur lequel la présente Note a répondu [...] ;*
- *D'un nécessaire accroissement de l'efficacité du service Logistique, par la conclusion d'un contrat d'objectifs avec la DILT (pour les agents de ménage) et la DPP (pour les agents de sécurité) : si une plus grande efficacité pourrait incontestablement en résulter, l'absence à ce jour de tels contrats ne semble pas nuire à la "lisibilité de l'action" du Service Logistique ;*
- *De la séparation des fonctions Achats et Marchés, dont il est dit dans la présente Note [...] que le DGS avait déjà pris l'initiative de les rassembler ».*

La polyvalence des fonctions est largement pratiquée, non seulement au sein de chaque service, mais aussi entre différents domaines de compétence, ce que facilite la petite taille de la mairie.

Cependant, l'évolution en ce sens bute, s'agissant des services « état civil/accueil » et « affaires générales/élections » dont les missions sont pourtant comparables, sur des contraintes d'aménagement de l'espace. Cette difficulté ne pourrait être complètement résolue qu'avec le départ de la mairie d'un « service logé », hypothèse qui ne semble pas devoir se réaliser avant au mieux quelques années.

Pour amorcer malgré les contraintes inhérentes à la configuration des locaux un travail commun entre les services « état civil/accueil » et « affaires générales/élections », le DGS compte utiliser le levier de la formation.

Celle-ci comporterait un volet technique destiné à initier les agents de chacun des deux services à l'exercice des missions de l'autre service ; elle prendrait également la forme d'un accompagnement au changement qui s'inspirerait des « plans collectifs d'amélioration » (PCA) mis en œuvre par la direction des ressources humaines de la Ville au sein de secteurs en réorganisation.

De manière générale, les différents services ou entités tiennent des statistiques sur leur activité. Ces statistiques recensent selon une approche classique les opérations ou actes dont l'exercice des missions du service implique la réalisation, par exemple les copies d'acte d'état civil délivrées, le nombre de logements enquêtés au titre du recensement de la population, le nombre de réceptions organisées, etc.

Dans le cas des fonctions d'état civil et du service « affaires générales/élections », la démarche d'évaluation va plus loin puisqu'elle intègre le calcul du temps moyen consacré à chaque type d'activité. En rapprochant les résultats obtenus du nombre de prestations effectuées au titre des différents types d'activité, on peut estimer approximativement la charge de travail du service.

Ces outils d'évaluation de la charge de travail relative aux différentes activités exercées par le service ont été mis en place de manière empirique, avec pour objectif principal d'optimiser la répartition des tâches entre les agents. Ils ne paraissent pas en revanche servir à calculer la productivité globale du service.

Dans la perspective du rapprochement des services « état civil/accueil » et « affaires générales/élections », il serait utile d'affiner la démarche d'évaluation ainsi engagée. En fonction des résultats obtenus, il serait vraisemblablement possible de rationaliser l'organisation des activités et d'accroître l'efficacité des tâches.

Cette démarche d'évaluation mériterait d'être étendue à l'ensemble des services administratifs de la mairie du 1^{er}. Elle s'appuierait sur un cadre méthodologique commun, ajustable selon les spécificités des différentes compétences exercées.

Un facteur supplémentaire d'amélioration de la qualité du service rendu au public sera l'engagement prochain de la mairie du 1^{er} dans la démarche de labellisation Quali'Paris. Les travaux préparatoires à la labellisation seront l'occasion pour la mairie du 1^{er} d'un réexamen de la fonction « accueil ».

Jusqu'à présent, en effet, celle-ci n'était pas conçue comme un lieu de premier accueil « obligé » pour les visiteurs de la mairie, cette situation expliquant que la fréquentation de la banque d'accueil installée au rez-de-chaussée du bâtiment ne fasse l'objet d'aucune statistique.

Si le dispositif Quali'Paris concerne l'ensemble des fonctions qui contribuent à la qualité du service à l'usager, et non la seule entité chargée du premier accueil, sa mise en place conduit naturellement à réexaminer le rôle de cette entité.

Dans le cas d'espèce, le projet de labellisation Quali'Paris s'inscrit dans un contexte où la mairie du 1^{er} prend ou va prendre plusieurs initiatives pour conforter la fonction de premier accueil de ses visiteurs : aménagement d'un espace dédié à l'accueil et l'information des familles, installation dans le hall du rez-de-chaussée d'une « borne multi sensorielle » facilitant l'orientation du public.

A ces éléments s'ajoute le fait que la fonction « accueil » est en l'occurrence intégrée dans le service de l'état civil, lequel a vocation à se rapprocher, au moins fonctionnellement, du service « affaires générales/élections », lui aussi directement en contact avec du public.

Eu égard à ces considérations, il serait particulièrement pertinent de redéfinir la fonction de premier accueil et ses modalités d'exercice.

Cette redéfinition prendrait en compte l'ensemble des acteurs impliqués, ce qui suppose de l'articuler avec la proposition de contrat d'objectifs, à conclure avec la DPP, concernant l'activité en mairie des agents d'accueil et de surveillance.

4.2. Les recommandations

Sont présentées ci-après les recommandations concernant uniquement la mairie du 1^{er}. Les recommandations intéressant plusieurs mairies, dont celle du 1^{er} le cas échéant, figureront dans le rapport de synthèse des audits des vingt mairies d'arrondissement.

Dans sa réponse sur le rapport provisoire, le Maire du 1^{er} a formulé au sujet des recommandations présentées dans ce document par les rapporteurs les remarques suivantes :

« - *La recommandation 1 [préciser les rôles respectifs du cadre technique nouvellement recruté et du service de la logistique dans l'intendance du bâtiment de la mairie] a été levée depuis les auditions ;*

- Les recommandations 3 et 4 ne font que reprendre ce qui est la volonté du DGS, telle qu'il l'avait indiquée aux auditeurs ».

Au vu des éléments d'information dont il est fait état dans la réponse du Maire du 1^{er} sur le rapport provisoire au sujet des rôles respectifs du cadre technique et du service de la logistique dans l'intendance du bâtiment de la mairie, les rapporteurs observent qu'en effet la recommandation n°1, si elle se justifiait lors de leurs auditions, est devenue sans objet en mars 2012, lors de la mise au point du rapport définitif.

Ils considèrent qu'il n'en va pas de même pour la recommandation n°3 [*confier la responsabilité complète des achats et marchés au service « finances et commande publique », en revenant sur la séparation entre la fonction d'élaboration des marchés spécifiques de la mairie exercée par le DGAS et la fonction d'exécution assurée par ce service*] et pour la recommandation n°4 [*amorcer le rapprochement fonctionnel de la mission « état civil » et des missions « affaires générales » et « élections » en utilisant le levier de la formation, celle-ci devant comporter à la fois un volet technique et un volet d'accompagnement au changement*].

En effet, en mars 2012, lors de la mise au point du rapport définitif, ces deux recommandations restent à mettre en œuvre en tout ou partie. Par ailleurs, le fait que ces recommandations reprennent ou rejoignent des projets établis par la mairie du 1^{er} elle-même ne justifie pas, du point de vue des rapporteurs, leur suppression dans le rapport définitif.

En raison de la suppression dans le rapport définitif de la recommandation numérotée 1 dans le rapport provisoire, la recommandation numérotée 2 dans ce dernier document est devenue la recommandation n°1 dans la liste ci-dessous, la 3 est devenue 2, et ainsi de suite.

- Recommandation n° 1 :** en accord avec la DUCT et en fonction des résultats de la démarche engagée à ce sujet par d'autres mairies dans le cadre de l'opération « Quali'Paris », conclure avec la DILT d'une part, la DPP d'autre part, un contrat de service afin de mieux coordonner les interventions des agents de ménage et des agents d'accueil et de surveillance avec celles du service de la logistique, et de permettre ainsi à ce service de jouer son rôle plus efficacement
- Recommandation n° 2 :** confier la responsabilité complète des achats et marchés au service « finances et commande publique », en revenant sur la séparation entre la fonction d'élaboration des marchés spécifiques de la mairie exercée par le DGAS et la fonction d'exécution assurée par ce service
- Recommandation n° 3 :** amorcer le rapprochement fonctionnel de la mission « état civil » et des missions « affaires générales » et « élections » en utilisant le levier de la formation, celle-ci devant comporter à la fois un volet technique et un volet d'accompagnement au changement
- Recommandation n° 4 :** affiner les outils d'évaluation de la charge de travail utilisés dans les domaines de l'état civil et des affaires générales et des élections afin de rationaliser l'organisation des activités et d'accroître l'efficacité des tâches
- Recommandation n° 5 :** étendre cette démarche d'évaluation à l'ensemble des services administratifs de la mairie en définissant un cadre méthodologique commun, ajustable selon les spécificités des différentes compétences exercées
- Recommandation n° 6 :** redéfinir la fonction de premier accueil au sein de la mairie et ses modalités d'exercice en intégrant l'ensemble des éléments en jeu : labellisation Quali'Paris, dispositifs spécifiques (borne multi sensorielle, espace dédié aux familles), rapprochement fonctionnel des missions « état civil », « affaires générales » et « élections », proposition de contrat de service à conclure avec la DPP concernant l'activité des agents d'accueil et de surveillance

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

M. LEGARET, Maire du 1^{er} arrondissement

[.....], directeur général des services

[.....], coordinateur des conseils de quartier

[.....], responsable du pôle ressources

[.....], directeur général adjoint des services

[.....], cadre technique

[.....], responsable du service « affaires générales/élections »

[.....], responsable du service de la logistique

[.....], superviseur au secrétariat du DGS et UGD

[.....], responsable du service « état civil/accueil »

[.....], secrétaire polyvalente au secrétariat du DGS et coordinatrice des actions événementielles

Nota : Les fonctions mentionnées sont celles exercées par les personnes intéressées lors de l'entretien avec les rapporteurs

PROCEDURE CONTRADICTOIRE

Dans le cadre de la procédure contradictoire en vigueur à l'Inspection générale, le rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 1^{er} arrondissement a été transmis le 4 janvier 2012 au Maire de cet arrondissement, ainsi qu'au directeur des usagers, des citoyens et des territoires (DUCT).

- La réponse du Maire du 1^{er} arrondissement a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 31 janvier 2012.

L'ensemble des observations contenues dans la réponse du Maire du 1^{er} arrondissement sur le rapport provisoire ont été prises en compte pour la mise au point du rapport définitif.

Lorsque ces observations portaient sur des erreurs factuelles, concernant notamment des données chiffrées, les nouveaux éléments d'information ont été simplement substitués à ceux figurant dans le rapport provisoire.

Dans les cas - qui sont la très grande majorité - où ces observations avaient pour objet de compléter ou préciser les informations ou analyses contenues dans le rapport provisoire, ou de les mettre à jour compte tenu d'évolutions intervenues postérieurement aux investigations des rapporteurs, lesdites observations ont été insérées dans le rapport : elles sont signalées par des accolades encadrant les développements concernés ; le cas échéant, elles sont reprises littéralement, apparaissant alors en italiques et entre guillemets.

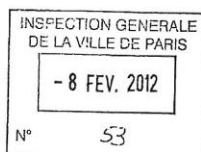
- La réponse du directeur des usagers, des citoyens et des territoires a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 27 février 2012.

Réponse du Maire du 1^{er} arrondissement en date du 31 janvier 2012



Jean-François Legaret

Maire du 1^{er} arrondissement
Président de la Commission des Finances
du Conseil de Paris
Conseiller Régional d'Ile de France



Paris, le 31 JAN. 2012

Nos Réf. :

Madame la Directrice générale,

Vous m'avez transmis le Rapport provisoire d'inspection des services administratifs de la Mairie du 1^{er} arrondissement.

En réponse, je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, la Note d'observations que ce Rapport a appelé de ma part.

Je dois néanmoins vous dire que j'ai été particulièrement surpris, par le nombre d'imprécisions ou d'erreurs relevées dans ce Rapport provisoire. Cela me conduit à émettre des doutes sur le sérieux avec laquelle cette inspection a été conduite.

Je serais donc particulièrement vigilant sur l'attention qui sera portée à mes observations ainsi que sur la prise en compte et la nature des corrections qui seront apportées au Rapport définitif.

Je vous prie d'agréer, Madame la Directrice générale, l'expression de ma considération distinguée.

Bien à vous.

Directrice Générale
Inspection Générale
8^{ème} étage - bureau 8099
75181 PARIS cedex 04

Mairie du 1^{er} arrondissement
4, place du Louvre - 75042 Paris Cedex 01

**NOTE DE REPONSE SUR LE RAPPORT PROVISOIRE
DE L'AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS
DE LA MAIRIE DU 1^{ER} ARRONDISSEMENT**

NOTE DE SYNTHESE DU RAPPORT PROVISOIRE

- Les remarques sur cette Note de synthèse figurent en page 15 de cette présente Note d'observations, jointes aux remarques sur la Partie 4 du Rapport "Les principales observations et les recommandations"

INTRODUCTION

Pages 4 & 5

- **Le nombre d'équipements de proximité**, tel que résultant de l'Inventaire des équipements, **n'est pas de 20 mais de 18** : en effet, il n'y a jamais eu de pigeonnier dans le 1^{er} arrondissement; de plus, les travaux de rénovation des Halles ont amené la fermeture de la Bibliothèque La Fontaine en 2010

Le nombre d'équipements de proximité a donc évolué ainsi : **19** en 2008 et en 2009; **18** depuis 2010

Il convient donc de corriger dans ce sens le **diagramme de la page 4** et le **tableau de la page 5**

- **Le montant de l'Etat spécial** (tel qu'arrêté au Compte administratif 2010) est de **1, 18** million d'€ (et **non 1,24**, comme mentionné dans le diagramme de la page 5)

- **S'agissant des agents fonctionnellement rattachés aux services administratifs de la Mairie** : si les agents de la DPP travaillent à la Mairie par roulement, il n'en va pas de même pour les agents de ménage relevant de la DILT, qui sont affectés à la Mairie du 1^{er} (même s'ils exercent également dans d'autres bâtiments de la Ville)

PARTIE 1 – L'ORGANISATION ET LES MOYENS DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 1^{ER} ARRONDISSEMENT

A noter, en préambule, l'évolution de l'Organigramme et des fonctions depuis fin 2010

- Le départ du DGAS en octobre 2010 et la prise de fonctions comme DGAS de l'ancienne responsable du Pôle Ressources a conduit à une réorganisation des missions, laquelle sera pleinement effective lors de l'arrivée (encore en attente) de la personne destinée à remplacer la nouvelle DGAS au Service Finances – Commande publique – Régie
- **Cette nouvelle organisation ressort dans l'Organigramme actualisé** - *joint en annexe de la présente Note d'observations*

Page 9

- **Le Secrétariat de la DGS a toujours été, ces dernières années, composé de 4 personnes.** Il n'a donc pas été porté, contrairement à ce qui indiqué dans cette page (en renvoi), à 4 en juin 2011 : le poste était vacant depuis plusieurs mois et a été pourvu à cette date; mais il ne s'agit nullement d'une création de poste par redéploiement à la DGS

- **La description des tâches principales des assistantes de la DGS doit être précisée et adaptée :** en effet, si ces 4 agents participent aux tâches polyvalentes du service, **chacune d'entre elle a un domaine d'action principal**, respectivement :

- * UGD et gestion des Ressources humaines
- * Pôle évènementiel
- * Gestion des Conseils d'arrondissement, CICA et Avis du Maire
- * Chronogestor; occupation des salles, astreintes et permanences; dossiers du Cadre technique

- **Les missions actualisées du Secrétariat de la DGS** figurent dans un *tableau joint en annexe de la présente Note d'observations*

- **A noter que les missions de Relai prévention**, exercées par l'ancien DGAS, le sont désormais par le Cadre technique

Page 10

- **Quelques précisions sur l'opération d'accueil des SDF :** il convient de mettre plus avant et de préciser le partenariat Mairie du 1^{er} – Emmaüs, et sa nature, dans l'organisation de cette manifestation.

Emmaüs en est l'organisateur principal et assure, à ce titre : la sélection et l'orientation des personnes de la rue vers la Mairie; la fourniture des plateaux repas (sur des crédits de la Préfecture de Paris – DRJSCS – Pôle chargé de la prévention et de la protection des populations); l'encadrement du service des repas et du couchage (ce dernier, en période de Plan grand froid) par ses permanents

La Mairie du 1^{er} intervient, elle, en appui logistique : mise à disposition de la Salle des expositions pour les repas et le couchage; organisation logistique en liaison avec les différents services de la Ville intervenant sur cette opération (rajouter à la liste figurant page 10 : les TAM pour les lits et les couvertures); achat (sur l'Etat spécial du 1^{er}) d'alimentation en complément du plateau repas fournis (pain; fromage; fruits; gâteaux secs; café; boissons ...); recrutement des bénévoles et tenue du planning de présence de ces derniers

Cette opération montre, en effet, la participation de certains Elus ou agents de la Mairie du 1^{er}, en tant que bénévoles. Elle est, à cet égard, symptomatique de la recherche d'un état d'esprit tourné vers la polyvalence, la participation et la solidarité

Mais d'autres manifestations sont également révélatrices de cet état d'esprit : notamment, le développement du Pôle Évènementiel, depuis 2 ans, permet la mobilisation d'agents de divers services (DGS, ALG, mais aussi Services à la population) sur des animations nécessitant une organisation importante

Page 11

Dans le paragraphe 1.3, il convient de compléter la liste des champs de compétence pris en charge par le Cabinet du Maire :

- **Au delà des grandes opérations d'aménagement d'urbanisme, c'est l'ensemble des domaines afférents à l'Espace public** – Voirie, Propreté, Espaces verts, Urbanisme - **qui sont pris en charge par le Cabinet** (en matière d'urbanisme, ce sont donc également l'examen pour avis des permis de construire)
- **De même certaines Commissions pluralistes créées au sein du Conseil d'arrondissement sont gérées par le Cabinet** : dérogations scolaires (en liaison avec le Bureau des affaires générales); admissions en crèches; demande de logement; attribution des créneaux du Gymnase Suzanne Berlioux; Jury Paris Jeunes Vacances ... la DGS ne pilotant, à titre principal, que le Comité des Marchés à procédure adaptée et la Commission des Animations

Dans le paragraphe 1.4 :

- **Ajouter aux services de la DUCT avec lesquels les contacts sont fréquents** : le Bureau du conseil en gestion locale (BGCL) et le Bureau des Ressources humaines (BRH)
- **Parmi les services de la Mairie qui participent aux divers groupes de travail métier, ajouter** : le DGS; la responsable RH et l'UGD (au sein du réseau RH); l'Huissier de la Mairie (dans le cadre des réflexions en cours sur les ALG); le Cadre technique (le réseau s'est progressivement constitué depuis 2011)
- **S'il est bien prévu que la Mairie du 1^{er} s'engage en 2012 dans la démarche de labellisation au titre du dispositif QualiParis, le démarrage de cette démarche est, pour le DGS, soumis au préalable de la réalisation d'un Projet collectif d'amélioration (PCA)** destiné à permettre aux agents de mieux appréhender les notions de changement, d'adaptation, de polyvalence, et de les aider à vaincre les résistances personnelles ou collectives qui peuvent accompagner ces mutations. La demande en a été faite depuis 2011 auprès de la DRH dans le cadre du Plan de formation; la Mairie est en attente d'une réponse définitive sur ce point, même si à ce jour un accord de principe semble acté

Dans le paragraphe 1.5 :

Il convient d'être plus précis sur la notion "d'impossibilité actuelle de faire communiquer entre les deux ailes de la mairie" : les premiers paragraphes de la page 14 du Rapport d'observation sont plus précis sur ce point, sauf que l'impossibilité de communication n'est pas totale et que les possibilités de circulation varient selon les niveaux

- Les 2 ailes communiquent entre elles au 3^{ème} étage; mais celui-ci ne concerne l'accueil du public que pour ce qui est de la Caisse des Ecoles et, à un titre moins fréquent, du secrétariat de la DGS (notamment le Pôle Evènementiel, appelé à recevoir des fournisseurs ou des organisateurs d'expositions)
- Le 2^{ème} étage permet également cette communication, mais n'abrite pas de services administratifs (uniquement le DGS et l'Huissier de la Mairie)
- Le problème concerne donc essentiellement le 1^{er} étage. Les 2 ailes abritent chacun des services administratifs de la Mairie (Etat-civil; Finances et Commande publique, dans l'escalier A; Bureau des affaires générales et Elections; salles de permanence, dans l'escalier B). Or, la communication, si elle existe physiquement parlant entre ces 2 ailes, n'est pas utilisable en pratique, la communication étant "interrompue" par la Salle des commissions et les bureaux occupés par le Service social départemental polyvalent de la DASES
- **Les conséquences en sont que :** le rez-de chaussée de la Mairie ne permet pas d'accueillir d'autres services à la population que l'Accueil (sa disposition empêchant, de surcroît, d'y réaliser un véritable "pré-accueil"); et que les autres services à la population (Etat-civil d'un côté; BAG, Elections de l'autre) ne peuvent communiquer que difficilement ni même être réunis en un seul service (le montant des travaux – tel que chiffrés en 2010 – paraissant excessif)
- **Aucune solution satisfaisante de réorganisation de l'espace ne semble pouvoir se dégager à l'heure actuelle,** hors l'hypothèse d'un départ de certains services hébergés (Tribunal d'instance; SSDP de la DASES)

Page 12

- **Dans le paragraphe 1.5,** préciser que le second logement de fonction est affecté, certes au chef du Service de la Logistique et de l'Intendance, mais que c'est en sa qualité d'Huissier de la Mairie qu'il en bénéficie

Page 13, s'agissant toujours du paragraphe 1.5

- **Les services administratifs de la Mairie se trouve principalement au 1^{er} étage mais pas uniquement :** la DGAS et le secrétariat de la DGS se trouvent au 3^{ème} étage de l'escalier B; le DGS et l'Huissier, comme signalé, au 2^{ème} étage de l'escalier A; et l'Accueil au rez-de-chaussée
- **A titre de complément, parmi les travaux réalisés en 2010 et en 2011 :** les 2 tranches de mise aux normes électrique de la Mairie; les sols du 3^{ème} étage. Il convient de préciser que l'ancienne Antenne de police a été refaite et affecté aux Conseillers d'arrondissement délégués (le mot "d'arrondissement" étant à ajouter pour une meilleure compréhension)

Page 13, s'agissant toujours du paragraphe 1.5

- **Le tableau 3, concernant la répartition des surfaces, comporte des inexactitudes :** un tableau corrigé est joint en annexe de la présente Note d'observations

Page 14, s'agissant toujours du paragraphe 1.5

- **Le Rapport provisoire laisse entendre que le départ éventuel de services hébergés à la Mairie libérerait 300 m² pour les Services à la population.** Certes, ce départ libérerait de la place, mais celle-ci ne serait pas forcément affectée "telle quelle" aux Services à la population à la population. Une réflexion préalable sera alors engagée sur un redéploiement des espaces entre les Elus, le Cabinet du Maire, la DGS et les Services à la population, pour arriver à rassembler par groupes cohérents ces différentes unités

Les Ressources humaines

Page 14, s'agissant du paragraphe 1.6.1.1

- **Fin 2010, il n'y avait que 4 postes de catégorie B, et non 5** (1 DGAS, 2 responsables de service, 1 coordinateur des Conseils de quartier), le 2^{ème} poste de DGAS ayant été, à la demande du DGS, supprimé
- **A ce jour, les effectifs de catégorie B sont de 5** : 1 DGAS, 2 postes de responsables de service (dont 1 vacant), 1 Cadre technique, 1 coordinateur des Conseils de quartier
- **A ce jour, pour les postes de catégorie C, aux 19 postes de 2010, il faut ajouter les 8 postes d'ALG, soit 27 postes**
- **A noter, cependant, qu'un poste de Catégorie C (responsable du Bureau des affaires générales) est actuellement occupé par un agent de catégorie B**, ce dernier ayant bénéficié d'un reclassement en 2011 et étant resté sur son poste : ainsi, si l'**effectif budgétaire est bien de 5**, il y a **actuellement 6 agents de catégorie B** à la Mairie

Page 15, s'agissant du paragraphe 1.6.1.3.1 "Les contrats aidés et les emplois tremplins"

A noter la situation suivante à ce jour :

- 1 personne recrutée en 2011 en emploi tremplin et détachée, depuis le 1^{er} juillet 2011, pendant 1 an, sur un poste d'adjoint administratif, avant une éventuelle titularisation (affectée à l'Etat-civil)
- 1 personne recrutée en 2011 sur un poste d'adjoint administratif de 1^{ère} classe contractuel (affectée de manière polyvalente à l'Etat-civil et à l'Accueil)
- 1 personne recrutée en 2011 sur un poste d'adjoint administratif de 1^{ère} classe contractuel et occupant le 4^{ème} poste d'assistante à la Direction générale des services
- 2 contractuels recrutés (fin 2011 pour l'un, début 2012 pour l'autre) pour pallier 1 congé de longue maladie à l'Accueil et 1 congé maternité aux Elections
- 1 contrat de reconversion, affecté à l'Accueil
- 1 stagiaire affecté au Pôle Evènementiel

Page 17, introduction du paragraphe 1.6.2

- **S'agissant des départs à la retraite** (3^{ème} alinéa) : il devrait y en avoir 3 d'ici les trois prochaines années sur 32 postes soit 9%. Cependant, il s'agit de postes sensibles : 1 poste à l'Etat-civil, 1 poste aux Finances (agent budgétaire et comptable faisant également fonction de Régisseur) et la gardienne de la Mairie

Page 18, s'agissant du paragraphe 1.6.2.2

- A noter, sur le tableau de domiciliation des agents, que parmi les 3 agents résidant dans le 1^{er}, 2 ont un logement de fonction pour nécessité absolue de service au sein de la Mairie (l'Huissier & la Gardienne)

Page 20, s'agissant du tableau 9 du paragraphe 1.6.3.1.2

- Les forts taux d'absence par service s'expliquent notamment par : 2 agents qui ont été en congé de longue maladie et 1 en congé maternité (en 2008); 1 agent en congé de longue durée, 1 en congé de longue maladie et 2 en congé maternité (en 2009)
- Pour autant, il semble difficile d'associer, dans l'analyse, les congés de longue durée et de longue maladie et l'absentéisme (même si les CLD participent aux absences dans les services) résultant des arrêts maladies : ainsi, on aboutit à 87 jours de maladie ordinaire en 2008 et 59 en 2009. Alors que les congés longue durée, longue maladie et maternité représentent 673 jours en 2008 et 369 en 2009, soit 1 042 jours sur un absentéisme total de 1 190 jours !!!
- Pour indication, en 2010, il y a eu 59 jours de maladie ordinaire et 30 jours d'arrêt suite à une opération

Page 21, s'agissant du paragraphe 1.6.3.2.1

Le renvoi 9 du bas de page doit être précisé :

- La gardienne de la Mairie est, certes, logée, mais n'est pas pour autant présente 24h sur 24; elle n'en a d'ailleurs pas l'obligation :
- S'agissant de l'opération SDF, la gardienne en est l'organisatrice depuis 7 ans; elle veille à l'approvisionnement et à la tenue des stocks, à l'établissement du planning; présente de nombreux soirs pour servir les repas, elle assure le lien quotidien avec Emmaüs, en collaboration avec le DGS et la DGAS

PARTIE 2 – DES POLES D'ACTIVITE TRADITIONNELS EN MUTATION PROGRESSIVE

S'agissant du Service "Etat-civil – Accueil" - paragraphe 2.1.1

Concernant l'Accueil – paragraphe 2.1.1.1

Page 25

- **La remarque sur la signalétique, qui "mériterait d'être améliorée dans les étages", ne tient pas compte de ce qui avait été indiqué par le DGS aux auditeurs, à savoir que, si la signalétique a été achevée au rez-de chaussée (Hall principal, Accueil, péristyle, hall des ascenseurs A et B) ...**
...Elle a également été réalisée dans les étages de l'escalier A ! ...
... et que l'on attendait la fin des travaux de réfection de l'escalier B (actuellement en cours pour un achèvement mi-février) pour installer celle de l'escalier B, qui est prête
La remarque semble donc, par le fait, dépourvue de fondement

- **L'observation sur les nocturnes ("fréquentée par 3 ou 4 visiteurs seulement") doit être nuancée** : elle ne concerne pas le Service de l'Accueil mais uniquement l'Etat-civil

Concernant l'Etat-civil – paragraphe 2.1.1.2

Page 26

- **Compléter le paragraphe 3, avec les indications suivantes figurant en italiques** : Cette mission implique pour le Service de l'Etat civil de la Mairie du 1^{er} de saisir le service homologue des 19 autres mairies d'arrondissement (*pour les demandes de copie d'actes qui ne sont pas dans City*), et après avoir obtenu les réponses, de transmettre au demandeur la copie d'acte sollicitée, ou le cas échéant de l'informer par courrier de l'absence de résultats de la recherche entreprise *en ce qui concerne les demandes faites par courrier ou d'attribuer la demande à l'arrondissement qui se signale détenteur de l'acte pour les demandes internet*

- **Le tableau de cette page doit être modifié sur 1 point : 38 000 demandes de copies d'actes, au lieu de 20 000**

Page 27

Pour ce qui concerne la sécurité juridique des procédures (paragraphe 2.1.1.2.2.) :

- **Le 3^{ème} alinéa de ce paragraphe contient une erreur** : ce n'est pas le responsable du Service qui signe le procès-verbal de non audition, mais le Maire lui-même
- **Il convient de préciser le 4^{ème} alinéa de ce paragraphe** : le chef de Service assure lui-même, non pas l'audition, mais un entretien préalable, en cas de doute sur la réalité du consentement; en cas de doute confirmé à l'issue de cet entretien, l'audition proprement dite sera réalisée par le Maire lui-même (1 cas depuis 2009)

S'agissant du Service "Affaires générales / Elections" – paragraphe 2.1.2

Page 28

- **A noter**, comme cela a déjà été précisé p.6 de cette Note d'observation, que la responsable a été nommée Secrétaire administratif mi-2011, mais occupe toujours un emploi budgétaire de Catégorie C
- Il convient de tenir compte également de cette particularité dans le tableau de la p.30 (colonne "Effectif du service")

Page 30

Dans la ligne "Affaires générales" du tableau 14, les 3 derniers chiffres ont été décalés. Il faut donc bien lire :

- Cotes et parafes : 26
- Attestations d'accueil : 191
- Enquêtes publiques : 2

Page 31

Concernant les Elections – paragraphe 2.1.2.1.1

- **Au 3^{ème} paragraphe, il convient, pour être plus précis**, de dire que les radiations sont effectuées "en période de révision électorale" au lieu de "toute l'année"
- **Au 4^{ème} paragraphe** : si les demandes d'inscriptions faite par internet sont intégrés "automatiquement" dans SIGLES, pour alléger la tâche des agents, ce n'est que depuis décembre 2011. Auparavant, et depuis décembre 2010, il fallait les rentrer manuellement

Page 32

Concernant les différents Recensements – paragraphe 2.1.2.1.2

- **Au 3^{ème} paragraphe, il convient, pour être plus précis**, de dire que le paiement de l'amende de 68 € n'est, en fait, jamais réclamée ni dans le 1^{er} ni, apparemment, dans l'ensemble des Arrondissements parisiens

Concernant les Affaires scolaires – paragraphe 2.1.2.1.3

- **Au 3^{ème} paragraphe**, les dérogations ne s'exercent pas "dans tous les cas" entre 2 écoles du 1^{er} Arrondissement : elles concernent également des écoles situés dans des Arrondissements périphériques du 1^{er}. En effet, la sectorisation de certaines écoles de l'arrondissement "déborde" sur des secteurs d'arrondissements limitrophes

Concernant l'Urbanisme – paragraphe 2.1.2.1.4

- Le Service "se borne" aussi à l'affichage des dossiers (omis dans le rapport)
- Au paragraphe suivant, il faut compléter la phrase en indiquant que l'organisation des enquêtes publiques relève également de la responsabilité du Service

Concernant le niveau de polyvalence du Service – paragraphe 2.1.2.2

- Comme le relève le Rapport provisoire, la polyvalence est surtout interne. Elle ne s'exerce, en externe, que par l'activité du "Relais technique" mais il faut y ajouter le fait que le Service intervient aussi ponctuellement à l'Accueil dans le cas de remplacement ponctuel rendu

nécessaire dans ce Service du fait d'absences conjuguées, ce qui s'est produit à plusieurs reprises en 2010 et 2011

Concernant l'évaluation objective de la charge de travail du Service – paragraphe 2.1.2.3

- **Quelques corrections sont à apporter au tableau 15** : **10'** de temps de travail moyen pour les radiations électorales (et non 5); **10'** de temps de travail moyen pour les cotes et paraphes (et non 5); **15'** de temps de travail moyen pour les inscriptions en maternelle et élémentaire (et non 10); **15'** de temps de travail moyen pour les enregistrements permis et travaux (et non 10)
- **Préciser** que les personnes qui viennent à la nocturne ne viennent pas "après 19h" et non "après 18h"

S'agissant du Pôle "Evènementiel et Logistique" – paragraphe 2.2.1

Concernant la "coordination évènementielle" – paragraphe 2.2.1.1

De manière générale, en pages 33 et 34, remplacer les termes : "Coordination évènementielle" par "Pôle Evènementiel"; et "coordinatrice des actions évènementielles" par "responsable du Pôle Evènementiel", ce qui correspond mieux à la nature des missions confiées à cette personne

Page 34

- **Ajouter 3 items, dans les missions de la responsable** : Réalisation d'études préalables dans le cadre de la programmation des animations; montage budgétaire des dossiers en collaboration avec la DGAS et le Service Finances; Mise en place des Illuminations de Noël
- **S'agissant de la Commission pluraliste des Animations** (alinéa 5) : elle se réunit en fonction du nombre de dossiers à examiner, en tout état de cause au moins 2 fois par an. La Responsable du Pôle Evènementiel en programme les réunions et en assure le secrétariat
- **Sur les relations entre la responsable du Pôle Evènementiel et le cabinet du Maire** : préciser que celle-ci prépare les dossiers de demandes d'autorisation de l'occupation du domaine public pour les manifestations et animations qu'elle organise; elle entretient donc des liens réguliers avec le Cabinet du Maire à ce sujet pour la validation des dossiers avant envoi
- **La rédaction du renvoi 15 en bas de page ne reflète pas le rôle du Comité municipal d'Animation culturelle du 1^{er} Arrondissement** : tout d'abord, il n'est à ce jour pas subventionné par la Ville de Paris, mais par les Fonds du Maire. D'autre part, il intervient comme partenaire de la Mairie du 1^{er} dans l'organisation de certains évènements, auquel cas il est amené à y participer financièrement

Concernant le Service de la Logistique – paragraphe 2.2.1.2

Page 34

- **L'équipe Logistique se compose de 8 (et non 7) ALG**, en intégrant le Responsable du Service et la Gardienne de la Mairie. Par contre, le Contrat aidé n'est plus en fonctions depuis octobre 2011. De plus, 1 ALG est bien à temps partiel à 90%. Un autre va l'être à 80% à partir de février 2012

Page 35

- **Paragraphe 2.2.1.2.1.2 ("la reprographie") : le nombre de cartes de vœux** est de 13 000 (et non 10 000), en diminution notable avec l'envoi d'un certain nombre d'entre elles par voie dématérialisée
- **Paragraphe 2.2.1.2.1.3 ("le protocole") : ajouter, dans les tâches matérielles liées à l'organisation des manifestations,** la mise en œuvre des équipements techniques, ainsi que la gestion du stock des boissons et denrées
- **Toujours dans ce paragraphe, à l'alinéa 6,** il convient de dire que, jusqu'à l'affectation du Cadre technique, c'est "le responsable du Service Logistique" qui supervisait de fait l'intendance du bâtiment (et non "le service logistique")

Page 36

- **Toujours dans ce même paragraphe 2.2.1.2.1.3 ("le protocole"),** s'il était nécessaire, à l'arrivée du Cadre technique, de préciser l'articulation des rôles respectifs du "Responsable du Service logistique" (et non du "service logistique" comme indiqué dans le rapport) et du Cadre technique, cette articulation est désormais réalisée : **il n'y a donc pas lieu, comme l'indique le rapport, de se fixer comme objectif de "préciser" cette articulation**
- **Ainsi, dans la définition de leurs rôles, comme dans la pratique, les choses sont clairement définies, s'agissant du bâtiment Mairie :** le Cadre technique a en charge le recensement des besoins, la détermination des priorités d'interventions, le suivi du montage des dossiers et des chantiers (en relation avec la SLA et les entreprises). Le Responsable de la Logistique remplissant un rôle d'alerte auprès du Cadre technique, pour lui signaler d'éventuels besoins d'interventions)

S'agissant du Pôle "Ressources" – paragraphe 2.2.3

Concernant le Service Finances & Commande publique – paragraphe 2.2.3.1

Page 40

- **Au 1^{er} alinéa, le constat fait sur les chiffres ne met pas en avant la forte progression qui a été réalisée sur la consommation de la ligne 61522 "Travaux urgents"** - comme cela avait été signalé aux auditeurs - et ce, particulièrement depuis 2009 : **31 935, 31 € (C.A 2009), 85 821, 16 € (C.A 2010), 116 402, 21 € (C.A 2011)**

Page 41

- **Le 2^{ème} alinéa suivant le tableau ne fait pas ressortir pas que nous avons rattrapé, depuis 3 ans, notre retard concernant certaines factures**
- **L'augmentation constatée sur certains exercices s'explique donc principalement par :**
- **Les Fluides :** notre décalage d'1 trimestre dans le règlement des fluides a été résorbé en 2010 (5 trimestres ont été mandatés sur cet exercice), ce qui nous a permis de ne plus avoir de factures en attente sur l'exercice 2011

- **Les TAM** : nous avons réglé en 2010 un arriéré de 58 800 € datant de 2008
- **Les Etablissements de Petite Enfance** : des factures datant de 2008 ont également été liquidées sur l'exercice 2010 (il s'agit d'un décalage récurrent avec la DFPE, qui devrait pouvoir se résorber avec la mise en place de la carte achat)
- **Les fournitures de petit équipement (art. 60632)**, pour diverses factures de 2008 et 2009

Page 42

- **Le 2^{ème} alinéa doit être tempéré** : des aménagements de bureau et des acquisitions de mobilier ont, certes, été différés, mais plus de 16 000 € ont été dépensés en 2010, en Investissement, à cet effet

Page 43

- **S'agissant des MAPA de la Mairie du 1^{er}**, comme cela avait indiqué aux auditeurs, la volonté du DGS était, à l'occasion du changement de DGAS fin 2011, et une fois recruté le nouveau responsable des Finances, de rattacher les Marchés au Service "Finances – Commande publique" dans un souci de cohérence
- **Dans le tableau 22** : il n'y a pas de MAPA de "Distribution" en matière de Communication, juste un MAPA pour la réalisation et l'impression du Journal du 1^{er}

Concernant plus spécifiquement la Régie

Page 45

Certaines des recommandations formulées sont particulièrement surprenantes. Ainsi :

- **La mise en place d'un contrôle interne formalisé** : une vérification complète de la Régie a été réalisée en 2011 par la responsable du Service et validée par le DGS. Un nouveau contrôle aura lieu en 2012
- **Demander "un classement et un archivage optimisés des pièces comptables" n'a aucun sens**, dans la mesure où le Régisseur, depuis sa prise de fonctions en 2009, a **déjà réalisé** : un classement, un archivage papier mais aussi un archivage informatique

Page 46

- On ne peut pas dire que "la responsable de la Régie n'a aucun contact avec ses homologues des autres mairies", dans la mesure où elle assiste souvent aux réunions organisées sur la question des régies par la DUCT et/ou la DF, où elle accompagne le plus souvent la responsable du Service

Dans le paragraphe 2.2.3.1.5 sur la polyvalence des tâches, il convient :

- De compléter les attributions des 2 agents du Service : ils ne sont pas que régisseurs (titulaire et suppléant), ils sont à titre principal assistants comptables et budgétaires, chargés chacun d'un secteur (DGL – DAL et 020 pour l'un; les autres fonctions pour l'autre), tout en étant capables de suppléer l'absence de l'un des deux pour éviter d'occasionner du retard dans le traitement des dossiers. Ils s'occupent, notamment, de l'engagement et de la liquidation des dépenses en gestion directe, du suivi de l'exécution budgétaire de leurs secteurs respectifs, et sont associés à la préparation du budget
- S'agissant du budget des événements (et toujours en remplaçant "coordinatrice des actions événementielles" par "Responsable du Pôle Événementiel"), il est établi par cette dernière, en accord avec la responsable des Finances et est validé par le DGS (et non le Cabinet)

Ces observations concernant la Régie doivent permettre de contrebalancer l'impression mitigée qui ressort de la lecture du Rapport provisoire, alors même que la gestion de la Régie, ainsi que les conditions de sécurité dans lesquelles elle exerce ses missions, sont "convenables" (selon le dernier rapport de la DRFIP), c'est-à-dire qui conviennent et sont conformes aux règles !

Concernant la gestion du Personnel – paragraphe 2.2.3.2

Page 47

- La rédaction du dernier paragraphe est ambiguë, en laissant entendre que la responsable des RH et l'UGD font passer les entretiens et proposent des avancements. Ce n'est nullement le cas
- Les entretiens de recrutement suivent une procédure variable selon la nature des postes à pourvoir. Ils sont réalisés: pour les postes de responsables de service et pour les postes d'assistante à la DGS, par le DGS et la DGAS; pour les autres postes, des entretiens préalables (par le chef de service concerné et la DGAS) permettent une première sélection, le DGS recevant les candidats issus de cette sélection, avec la DGAS et le chef de service, et décidant du recrutement
- De même, la responsable RH et l'UGD ne "proposent pas" d'avancements au DGS. Elles lui communiquent juste la liste des agents promouvables, le DGS décidant (après avoir sollicité l'avis de la DGAS)

PARTIE 3 – LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER

Page 49, concernant les Conseils de quartier – paragraphe 3.1.1

- **Au 5^{ème} alinéa**, dire que les candidatures aux CDQ sont "validées" par le Conseil d'arrondissement. Le "mandat" (préférable à "les désignations") dure 2 ans
- **Au 6^{ème} alinéa**, les groupes de travail constitués au sein du Conseil de quartier Les Halles sont les suivants : la solidarité; la (et non "les") zones piétonnes; les espaces publics; les animations culturelles (et non "les affaires culturelles")
- **Au 8^{ème} alinéa**, il convient de retirer la référence à l'ordre du jour "soumis à l'approbation du Maire" car ce n'est pas le cas. Préciser que les séances sont "généralement" présidées par l'Adjointe au Maire chargée "de la vie quartiers et des animations" (modifier cet intitulé dans cet alinéa ainsi que dans le 11^{ème}), et parfois par le Maire. Toutefois, s'agissant du Conseil de quartier Les Halles, 1 membre du Bureau est systématiquement désigné par celui-ci pour présider les séances
- **Au 11^{ème} alinéa**, s'agissant des comptes rendus des séances plénières des CDQ, ceux-ci désignant en leur sein un ou plusieurs secrétaires de séance, les comptes rendus ne sont relus, sauf exceptions, que par ces derniers
- **A l'avant-dernier alinéa**, remplacer "journée des artistes" par "Ouverture des ateliers d'artistes"
- **Au dernier alinéa**, s'agissant des crédits de fonctionnement, les reports de crédits concernent 1 seul exercice (et non "des exercices antérieurs")

Page 50, concernant la création d'un espace dédié aux familles – paragraphe 3.1.2

- **La Mairie dispose d'un local aménagé** (dénommé "Espace Familles"), contigu à celui de l'Accueil, mais, contrairement à ce qui est indiqué, **il existe déjà depuis 4 ans**
- **La Mairie réfléchit à faire évoluer cet Espace**, en y développant la documentation, l'organisation de permanences, et en visant les parents de jeunes enfants et les grands adolescents
- **Mais cette évolution se heurte à la question du personnel chargé de le faire mettre en œuvre et de le faire fonctionner** : comme il n'est pas envisagé d'y affecter, ni de personnel permanent (pas de redéploiement possible, compte tenu de la séparation géographique existant entre l'Etat-civil et le BAG, qui ne permet pas la réalisation "d'économies d'échelle" en matière de postes), ni un emploi tremplin comme proposé par la DFPE (au risque, une fois l'emploi tremplin parti au bout d'un an, de ne pas pouvoir continuer à faire fonctionner le service), la transformation de cet Espace Familles en RIF n'est pas envisagée dans l'immédiat

Page 51, concernant le projet de création d'un Relais Informations Logement et Habitat – paragraphe 3.1.3

- **Il convient de tempérer la formulation** : la Mairie envisage dans l'avenir de se doter d'un RILH, mais ce n'est pas dans un futur proche (pour de plus amples informations, voir les réponses apportées par le DGS au questionnaire, au paragraphe 3.2.2.2, pages 53-54 du Rapport provisoire)

NOTE DE SYNTHESE DU RAPPORT PROVISOIRE

A noter : ces remarques ayant déjà été évoquées dans le corps de cette présente Note d'observation, elles ne seront pas de nouveau développées, mais juste rappelées pour mémoire

- **Le nombre d'équipements de proximité**, tel que résultant de l'Inventaire des équipements n'est pas de 20 mais de 18
- **Au 6^{ème} alinéa, il ne semble pas nécessaire de recommander la clarification des missions entre le nouveau Cadre technique et le responsable du Service Logistique**, cette clarification ayant été faite progressivement lors du second semestre 2011 (les auditions avaient eu lieu avant l'été 2011, alors que le Cadre technique était en poste depuis 3 semaines : par conséquent, chacun devait alors "trouver ses marques", d'autant plus qu'il s'agissait d'une fonction nouvelle en Mairie)
- **Au 7^{ème} alinéa, la recommandation de regrouper les fonctions Achats et Marchés n'a pas lieu d'être**, le DGS ayant précisé aux auditeurs que le recrutement (en cours) d'un nouveau responsable Finances-Commande publique intégrait, dans la Fiche de poste, cette fonction Marché
- **Au 9^{ème} alinéa, la recommandation "d'actions de formation qui pourraient permettre d'amorcer un travail en commun entre les services concernés" (Etat-civil, BAG, Elections) ne fait que reprendre et confirmer ce que le DGS a indiqué** aux auditeurs : sa volonté de réaliser des actions de formation, notamment dans le cadre d'un Projet collectif d'amélioration, permettant d'aller vers un rapprochement fonctionnel (à défaut d'être géographique). D'ailleurs, les principales observations (page 40) du Rapport provisoire soulignent bien, en effet, que c'est le DGS qui "compte utiliser le levier de la formation" (dernier paragraphe)
- **S'il convient, effectivement, "d'affiner les outils d'évaluation de la charge de travail des services"** (tout en évitant de tomber dans le calcul brut et systématique des éléments décomposés de l'ensemble des tâches : ce qui aurait pour effet de démotiver les agents à qui, comme premier acte de polyvalence et d'enrichissement des tâches, on proposerait de tenir des statistiques, de faire "des petits bâtons" et de mesurer le temps passé à leurs différentes tâches !!!), il reste que le Rapport provisoire ne met pas en évidence en quoi et sur quels aspects pourrait être recherchée l'accroissement de l'efficacité des tâches (efficacité comprise comme la qualité d'un rendement permettant la réalisation d'un objectif par l'optimisation des moyens engagés)
- **Sur ce dernier point, le Rapport provisoire ne permet pas de faire apparaître que cette optimisation serait insuffisante** (à part, évidemment, l'incidence de l'obstacle physique des locaux sur l'activité des services à la population, pour laquelle il n'est guère besoin d'avoir des outils d'évaluation pour en mesurer l'impact) : les principales observations (page 41) du Rapport provisoire restent d'ailleurs "prudentes" sur ce point, en indiquant que, par la démarche d'évaluation, il "serait vraisemblablement possible" de rationaliser l'organisation des activités et d'accroître l'efficacité des tâches (4^{ème} paragraphe)

4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES RECOMMANDATIONS

Concernant les principales observations – paragraphe 4.1

Page 59-60

- Le "risque d'une certaine confusion des rôles et d'une insuffisante lisibilité de l'organisation des services" (alinéa 6) semble sans fondement important, au vu des remarques faites dans la présente Note d'observation

Ce risque résulterait essentiellement, selon le Rapport provisoire :

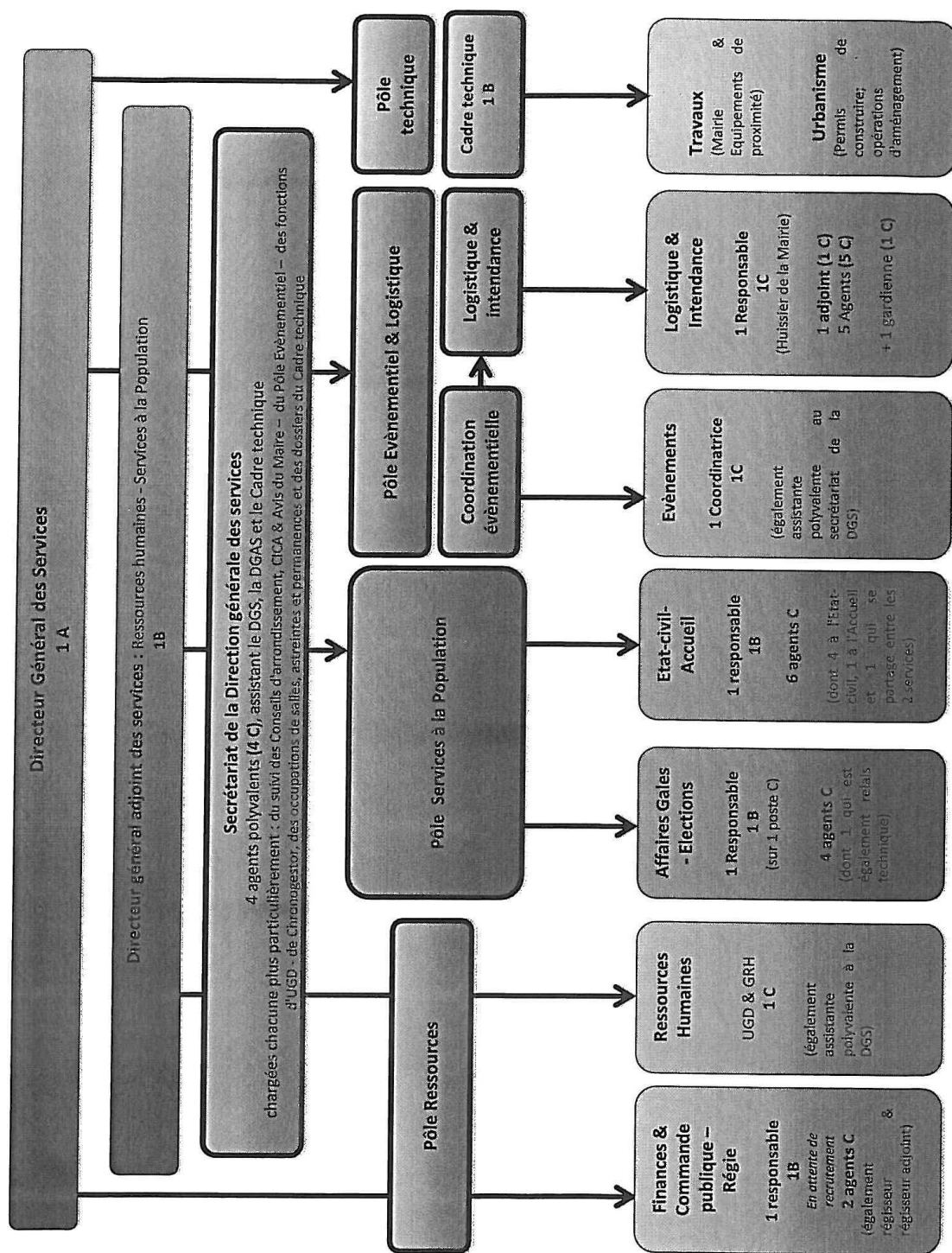
- D'une insuffisante clarification des tâches entre le Cadre technique et le responsable de la Logistique, point sur lequel la présente Note a répondu dans ses pages 11 et 15
- D'un nécessaire accroissement de l'efficacité du service Logistique, par la conclusion d'un contrat d'objectifs avec la DILT (pour les agents de ménage) et la DPP (pour les agents de sécurité) : si une plus grande efficacité pourrait incontestablement en résulter, l'absence à ce jour de tels contrats ne semble pas nuire à la "lisibilité de l'action" du Services Logistique
- De la séparation des fonctions Achats et Marchés, dont il est dit dans la présente Note (dans ses pages 12 et 15) que le DGS avait déjà pris l'initiative de les rassembler

Concernant les recommandations – paragraphe 4.2

Page 61

Ainsi que souligné ci-dessus :

- La recommandation 1 a été levée depuis les auditions
- Les recommandations 3 et 4 ne font que reprendre ce qui est la volonté du DGS, telle qu'il l'avait indiquée aux auditeurs



DIRECTION GENERALE DES SERVICES

FONCTIONS ASSUREES

UGD	Collaboratrice directe du DGS Gestion des Conseils d'arrondissement, CICA et Avis du Maire	Pôle événementiel	Chronogestor; occupation des salles, astreintes et permanences; dossiers du Cadre technique
- Gestion du personnel au quotidien (DUCT + relais UGD agents de la logistique générale et des agents en contrat aidé (ODDEE). * Accueil des agents physiques et él. * Absences (maladies dans RH 21). * Planning hebdomadaire (congés + RTT). * Arrêtés : maternité, paternité, temps partiel, congé parental (RH 21). - Paiement mensuel des heures supplémentaires des agents DUCT (saisie RH 21) et (transmission des états d'heures). - Vérification et suivi du paiement des heures supplémentaires élections et recensement. - Suivi des avancements. - Suivi des notations annuelles et des effectifs. - Relais formation des agents DUCT (plan de formation et cours de perfectionnement). - Correspondant visites médicales. - Correspondant AGOSPAP arbre de Noël. - Dossiers médailles d'honneur régionales, départementales et communales. - Dossiers congés bonifiés DUCT. - Suivi du recrutement des agents saisonniers (arrêtés RH 21). - Relais des informations DUCT au personnel via la messagerie.	- Préparation et suivi des séances des conseils d'arrondissement et des CICA (application ODS). - Gestion des permissions de voirie (ALPACA). - Arrêtés de Maire. - Renseignements à communiquer au personnel de la Mairie, services hébergés, aux élus et aux administrés. - Suivi et diffusion des différents planings (réservation de salles en mairie, permanences de la municipalité et de la sécurité (élus), astreintes (directeurs généraux), mariages (en collaboration avec le service Etat Civil). - Préparation du protocole lors des cérémonies patriotiques. - Préparation des dossiers pour réceptions « récipiendaires de la médaille d'honneur du travail » et « des personnes naturalisées ». - Réponses aux demandes d'emploi de stage (par mails). - Constitution des demandes de parrainage civil. - Suivi du dossier d'aide aux personnes sans abri.	* Animations culturelles : - Gestion planning occupation salle expositions et Belfroi. * Gestion de la commission d'animations et d'expositions (ODI, convocations, réponses aux intéressés) * contact avec les exposants. * Organisation matérielle des expositions à la mairie (convention, cartons d'invitation, affiches et support vidéo). * Organisation des manifestations dans l'arrondissement (contact avec Préfecture, l'ensemble des directions de la ville, l'association des commerçants, le comité municipal d'animation ainsi que divers partenaires privés) * Organisation de l'arbre de Noël des enfants du personnel et du personnel. * Mise en place d'une communication VIA INTERNET pour l'ensemble des expositions et animations de la Mairie du 1er - Logistique en collaboration avec (toutes manifestations réunies en mairie). - Organisation, réunions évènementiels 1 fois/semaine). - Préparation du Comité des marchés : (ODJ, envoi plus, frappe C.R.).	- Polyvalence au sein de la Direction générale des services. - Secrétariat, prise de rendez-vous, tenue de l'agenda, suivi de dossiers. - Préparation du conseil d'arrondissement (application ODS) et des CICA. - Gestion des permissions de voirie (ALPACA). - Gestion des commandes (en liaison avec le responsable du Service Finances). - gestion de chronogestor - Assistance du Cadre Technique. - Suivi et programmation des travaux (dans les équipements de proximité de l'arrondissement + Mairie) - Suivi des opérations d'urbanisme et d'aménagement (en liaison avec le Cabinet du Maire) - Remplacement ponctuels pour nécessité de service.
- Gestion du courrier. - Filtrage téléphonique	FONCTIONS D'UN SECRÉTARIAT CLASSIQUE		
	- Réponses aux appels téléphoniques et aux mails. - Prise de rendez-vous		

Surfaces par Principaux Services Mairie du 1er

Répartition

3262,69 m ²	Total	Sous-sol	Rez-de-chaussée	Entresol 1 ^o	1er étage	2ème étage	3ème étage	4ème étage
		625,48 m ²	848,87 m ²	20,74 m ²	491,73 m ²	689,81 m ²	529,06 m ²	57,00 m ²
TOTAL D.U.C.T	928,42 m ²	295,02 m ²	158,40 m ²		237,82 m ²	132,18 m ²	105,00 m ²	
Salles de la D.U.C.T	252,83 m ²		107,23 m ²		30,58 m ²	115,02 m ²	0,00 m ²	
Bureaux de la D.U.C.T	251,63 m ²		0,00 m ²		157,73 m ²	17,16 m ²	76,74 m ²	
C.A.S.V.P	263,36 m ²		263,36 m ²					
Caisse des Ecoles	72,82 m ²	14,13 m ²					58,69 m ²	
Logements de fonction	165,19 m ²	48,22 m ²	20,01 m ²	20,74 m ²	19,22 m ²		0,00 m ²	57,00 m ²
D.P.A	108,02 m ²	108,02 m ²						
D.S.T.I	10,79 m ²						10,79 m ²	
ELUS / CABINET	334,12 m ²				16,05 m ²	228,29 m ²	89,78 m ²	
ETAT	292,43 m ²					112,26 m ²	180,17 m ²	
D.A.S.E.S	123,70 m ²				123,70 m ²			
D.A.C	107,16 m ²		107,16 m ²					
D.G.I.C	9,14 m ²		9,14 m ²					
D.L.H	11,40 m ²				11,40 m ²			
Annexes / Circulations	836,14 m ²	160,09 m ²	290,80 m ²		83,54 m ²	217,08 m ²	84,63 m ²	

**Réponse du directeur des usagers, des citoyens et des territoires
en date du 27 février 2012**



27 FEV. 2012

Note à l'attention de :

Directrice de l'Inspection Générale

Objet : Rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 1er arrondissement (n°10-31-1)**Réf :**

Par note en date du 4 janvier 2012 vous avez bien voulu me transmettre le rapport provisoire établi par l'Inspection générale sur les services administratifs de la mairie du 1er arrondissement, ce dont je vous remercie.

La lecture de ce document représente un apport très riche pour l'analyse du fonctionnement des services de la mairie et il a retenu toute mon attention.

Il comporte des remarques de portée générale applicables à l'ensemble des mairies d'arrondissement auxquelles je me propose d'apporter des éléments d'éclairage dans le cadre de la réponse au rapport de synthèse des vingt monographies par arrondissement.

Le présent rapport comporte également un nombre important de recommandations concernant le management des services et l'organisation des services de la mairie qui relèvent de la responsabilité du directeur général des services.

Pour certaines recommandations ou interprétations susceptibles d'être renouvelées dans les autres rapports par arrondissement, je vous apporte d'ores et déjà des éléments d'information complémentaires.

1) Remarques concernant les axes d'amélioration proposés**Recommandation N° 2**

Il est préconisé de conclure, en accord avec la DUCT, avec la DILT d'une part, la DPP d'autre part, un contrat de service afin de mieux coordonner les interventions des agents de ménage et des agents d'accueil et de surveillance avec celles du service logistique (i.e. : les ALG) et de permettre ainsi à ce service de jouer son rôle plus efficacement.

Observations

Il est rappelé que dans le cadre de Qualiparis, à la faveur des contacts menés dans les arrondissements entre les directions générales des services et la DPP, une réflexion menée par trois mairies récemment labellisées (11^{ème}, 12^{ème} et 16^{ème}), est en cours avec cette direction, pour mieux apprécier les missions souhaitées et leur adaptation aux particularités locales.

La DUCT appréciera, en fonction du résultat de ces échanges, la pertinence de conclure un contrat de service avec la DPP, d'une part, chaque mairie d'arrondissement et la DUCT, d'autre part.

Les missions des ALG ne sauraient être assimilées à celles des agents de ménage de la DILT. Cela étant, la question d'une coordination plus efficiente entre les services dépendant de la DUCT et de la DILT peut éventuellement se poser. Pour la passation d'un contrat de service avec la DILT, nous renvoyons aux observations relatives à la DPP.

2) Remarques relatives à la régie

Un certain nombre de points sont soulevés concernant la régie et notamment la question de l'effectivité des contrôles et de l'évolution de la fréquentation

Observations

Sur l'ensemble de ces sujets un travail de réflexion est d'ores et déjà engagé par la DUCT. Il associe le DGS du 3^{ème} arrondissement qui conduit un groupe de travail mis en place pour réfléchir aux différentes améliorations et adaptations de l'organisation, portant notamment sur la sécurité et les conditions propres à assurer une plus grande continuité de service, afin de répondre aux fortes évolutions que connaissent les régies. A ce titre, l'évolution des statistiques relatives au nombre de règlements effectués en numéraire dans chaque mairie est suivie attentivement en central, pour détecter les services qui pourraient être en difficulté.

La DUCT bénéficie par ailleurs d'un concours extérieur pour étudier l'évolution des régies et ses impacts, et accompagner la mise en œuvre des orientations qui seront dégagées.

Tels sont les éléments de portée générale que je souhaitais vous communiquer à l'occasion du rapport des services de la mairie du 1^{er} arrondissement.

Le directeur des usagers, des citoyens et des territoires,

ANNEXES

LISTE DES ANNEXES

Annexe I : Récapitulatif des fonctions exercées par le secrétariat de la direction générale des services

Annexe II : Tableau des compétences des agents du bureau des affaires générales et des élections

Annexe III : Récapitulatif des « événements » organisés par la mairie du 1^{er} sur la période 2009-2011

Annexe IV : La gestion du parc informatique de la mairie du 1^{er} arrondissement

Annexe V : Les agents des directions municipales rattachés fonctionnellement en 2010 à la mairie du 1^{er} arrondissement

Avis : La version publiée de ce rapport ne comprend pas les annexes. Sous réserve des dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à la communication des documents administratifs, celles-ci sont consultables, sur demande écrite, au service de documentation de l'Inspection générale.